

**Ordonnance du SEFRI<sup>1</sup>  
sur la formation professionnelle initiale  
d'agente relation client/agent relation client  
avec certificat fédéral de capacité (CFC)\***

du 1<sup>er</sup> juillet 2010 (Etat le 1<sup>er</sup> janvier 2013)

---

**76501**                    **Agente relation client CFC/Agent relation client CFC  
Fachfrau Kundendialog EFZ/Fachmann Kundendialog EFZ  
Operatrice per la comunicazione con la clientela AFC/  
Operatore per la comunicazione con la clientela AFC**

---

*Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),  
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation  
professionnelle (LFPr)<sup>2</sup>,  
vu l'art. 12 de l'ordonnance correspondante du 19 novembre 2003 (OFPr)<sup>3</sup>,  
arrête:*

## **Section 1    Objet et durée**

### **Art. 1            Profil de la profession**

Les agents relation client de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les comportements ci-après:

- a. ils fournissent aux clients des informations sur différents produits et prestations de service et assurent le suivi de la clientèle tout au long de la relation commerciale dans un centre de contact. Ils acquièrent des clients, mènent des entretiens de vente, prennent des commandes, répondent aux questions et aux réclamations, qu'ils traitent directement ou qu'ils transmettent aux services compétents;
- b. ils s'enquièreent si les clients sont satisfaits de l'entreprise et de ses prestations de service, et ils regagnent des clients perdus. Ils sont en mesure d'offrir une écoute individuelle, adaptée aux différents types de clients, et de communiquer avec ceux-ci de manière appropriée;
- c. ils sont capables de mener un entretien dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais. Ils connaissent les

RO 2010 3823

<sup>1</sup> La désignation de l'unité administrative a été adaptée au 1<sup>er</sup> janv. 2013 en application de l'art. 16 al. 3 de l'O du 17 nov. 2004 sur les publications officielles (RO 2004 4937).

\* Les termes désignant des personnes s'appliquent également aux femmes et aux hommes.

<sup>2</sup> RS 412.10

<sup>3</sup> RS 412.101

outils de travail employés dans un centre de contact et leurs caractéristiques, et ils savent les utiliser;

- d. ils placent les clients au centre de leurs activités mais sont également en mesure, le cas échéant, de se distancer de manière ciblée. Ils connaissent leurs forces et leurs faiblesses en matière de relation client, de communication et en situation de stress. Ils sont capables de les gérer et de développer leurs aptitudes.

## **Art. 2** Durée et début

<sup>1</sup> La formation professionnelle initiale dure 3 ans.

<sup>2</sup> Le début de la formation professionnelle initiale est coordonné avec la formation dispensée par l'école professionnelle fréquentée.

## **Section 2 Objectifs et exigences**

### **Art. 3** Objectifs et exigences

<sup>1</sup> Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale sont présentés en termes de compétences opérationnelles à l'art. 4.

<sup>2</sup> Chaque compétence opérationnelle comprend des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

<sup>3</sup> Lors de l'élaboration des compétences opérationnelles, tous les lieux de formation travaillent en étroite collaboration et coordonnent leur contribution.

### **Art. 4** Compétences opérationnelles

La formation professionnelle initiale transmet les compétences opérationnelles ci-après dans les domaines de compétences opérationnelles suivants:

- a. Organisation du travail et de la collaboration
  1. développer une attitude et une présentation personnelle conformes aux directives de l'entreprise;
  2. planifier les tâches de manière ciblée;
  3. mener de manière adéquate les tâches et les missions confiées et faire bon emploi des pauses entre les appels;
  4. se comporter de manière professionnelle au sein de l'organisation;
  5. établir une coopération axée sur les prestations;
  6. instruire les personnes de manière professionnelle;
  7. en cas de situations conflictuelles, chercher de manière constructive à obtenir une situation «gagnant-gagnant» et si nécessaire demander l'aide d'autrui.
- b. Acquisition de nouveaux clients

1. servir les nouveaux clients et les personnes intéressées conformément aux directives énoncées par l'entreprise;
  2. mener de manière proactive les entretiens avec de nouveaux clients et des personnes intéressées;
  3. fournir des renseignements sur le produit de manière professionnelle et réagir de manière adéquate aux objections et aux critiques;
  4. fournir des renseignements sur les conditions générales appliquées;
  5. consolider soigneusement les données client et les gérer avec efficacité;
  6. structurer la fin d'un entretien;
  7. mener des entretiens visant à acquérir de nouveaux clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.
- c. Suivi des clients
1. analyser les requêtes des clients au moyen de méthodes connues;
  2. durant les entretiens, transmettre aux interlocuteurs un sentiment de tranquillité et de sécurité;
  3. analyser les problèmes sur la base des systèmes d'information et des banques de données;
  4. trouver des solutions répondant aux besoins du client;
  5. traiter les requêtes des clients de manière satisfaisante;
  6. assurer un suivi des requêtes faites par les clients;
  7. mener des entretiens de suivi des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.
- d. Fidélisation des clients
1. déceler de manière ciblée les besoins du client;
  2. réagir objectivement et avec des propositions concrètes dans le cas d'une rupture des relations commerciales;
  3. traiter les réclamations du client par une approche visant la recherche de solutions;
  4. informer les clients de manière proactive sur les nouveautés;
  5. surprendre les clients;
  6. mener des entretiens de fidélisation des clients dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.
- e. Reconquête des clients perdus
1. prendre contact avec d'anciens clients;
  2. appliquer des techniques d'interrogation ciblées durant les entretiens avec d'anciens clients;
  3. clore, par une soumission d'offre, les entretiens menés avec d'anciens clients;
  4. définir, à la fin d'un entretien mené avec un ancien client, la marche à suivre;

5. mener des entretiens visant à reconquérir les clients perdus dans la langue nationale de la région, ainsi que dans une autre langue nationale ou en anglais.
- f. Utilisation des installations de communication et des systèmes de support
  1. employer correctement les outils de travail;
  2. employer les applications et les systèmes de l'entreprise dans leur intégralité;
  3. utiliser, en fonction du client et du mandat, les infrastructures internes de l'entreprise;
  4. appliquer une gestion des modèles et utiliser correctement et de manière autonome les technologies de centres de contact.
- g. Respect des directives et des prescriptions
  1. observer les prescriptions sur la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l'environnement;
  2. appliquer de manière responsable les règlements internes;
  3. respecter la sécurité et la protection des données;
  4. appliquer durant le travail les directives internes et respecter strictement les exigences du client.

### **Section 3**

#### **Sécurité au travail, protection de la santé et protection de l'environnement**

##### **Art. 5**

<sup>1</sup> Dès le début de la formation, les prestataires de la formation remettent et expliquent aux personnes en formation les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement.

<sup>2</sup> Les directives et les recommandations précitées font partie intégrante de la formation dispensée dans tous les lieux de formation et elles sont prises en considération dans les procédures de qualification.

### **Section 4**

#### **Parts assumées par les différents lieux de formation et langue d'enseignement**

##### **Art. 6**           Parts assumées par les différents lieux de formation

<sup>1</sup> La formation à la pratique professionnelle s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle initiale, en moyenne à raison de 3 jours et demi à 4 jours par semaine.

<sup>2</sup> L'enseignement obligatoire dispensé à l'école professionnelle comprend 1260 périodes d'enseignement. Parmi celles-ci, 140 périodes sont consacrées à l'enseignement du sport.

<sup>3</sup> Les cours interentreprises comprennent au total 20 jours de cours au minimum et 25 au maximum, à raison de 8 heures de cours par jour. Durant le dernier semestre de la formation professionnelle initiale, aucun cours interentreprises n'a lieu.

#### **Art. 7** Langue d'enseignement

<sup>1</sup> La langue d'enseignement est en règle générale la langue nationale du lieu d'implantation de l'école.

<sup>2</sup> L'enseignement bilingue est recommandé dans la langue nationale du lieu d'implantation de l'école et dans une autre langue nationale ou en anglais.

<sup>3</sup> Les cantons peuvent admettre d'autres langues d'enseignement.

### **Section 5 Plan de formation et culture générale**

#### **Art. 8** Plan de formation

<sup>1</sup> Un plan de formation, élaboré par l'organisation compétente du monde du travail et approuvé par le SEFRI, est disponible au moment de l'entrée en vigueur de la présente ordonnance.

<sup>2</sup> Le plan de formation détaille les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 de la manière suivante:

- a. il justifie l'importance de ces compétences pour la formation professionnelle initiale;
- b. il détermine les comportements attendus sur le lieu de travail dans des situations données;
- c. il spécifie ces compétences sous la forme d'objectifs évaluateurs concrets;
- d. il établit un rapport direct entre ces compétences et les procédures de qualification et décrit les modalités de ces dernières.

<sup>3</sup> En outre, le plan de formation fixe:

- a. la structure curriculaire de la formation professionnelle initiale;
- b. la répartition et l'organisation des cours interentreprises sur toute la durée de la formation initiale;
- c. les directives et les recommandations en matière de sécurité au travail et de protection de la santé, de protection de l'environnement et de protection des données.

<sup>4</sup> Le plan de formation est assorti de la liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale avec indication des titres, des dates et des organes de diffusion.

**Art. 9** Culture générale

L'enseignement de la culture générale est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale<sup>4</sup>.

**Section 6****Exigences posées aux prestataires de la formation initiale en entreprise****Art. 10** Exigences minimales posées aux formateurs

Les exigences minimales posées aux formateurs au sens de l'art. 44, al. 1, let. a et b, OFPr, sont remplies par:

- a. les agents relation client CFC justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- b. les personnes de professions apparentées titulaires d'un CFC et justifiant des connaissances professionnelles requises propres aux agents relation client CFC et d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- c. les personnes titulaires d'un titre correspondant de la formation professionnelle supérieure;
- d. les personnes titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école spécialisée et justifiant d'au moins 2 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation;
- e. les personnes titulaires d'un diplôme correspondant d'une haute école universitaire et justifiant d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle dans le domaine de la formation.

**Art. 11** Nombre maximal de personnes en formation

<sup>1</sup> Une personne peut être formée dans une entreprise si:

- a. un formateur qualifié à cette fin est occupé à 100 %, ou
- b. deux formateurs qualifiés à cette fin sont occupés chacun au moins à 60 %.

<sup>2</sup> Lorsqu'une personne entre dans sa dernière année de formation professionnelle initiale, une seconde personne peut commencer sa formation.

<sup>3</sup> Une autre personne peut être formée pour chaque professionnel occupé à 100 % ou pour chaque groupe de deux professionnels occupés chacun au moins à 60 % dans l'entreprise.

<sup>4</sup> Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans le domaine de la personne en formation ou d'une qualification équivalente.

<sup>4</sup> RS 412.101.241

<sup>5</sup> Dans des cas particuliers, les autorités cantonales peuvent autoriser une entreprise ayant formé depuis plusieurs années des personnes avec grand succès à dépasser le nombre maximal de personnes en formation.

## **Section 7 Dossier de formation et dossier des prestations**

### **Art. 12** Entreprise formatrice

<sup>1</sup> La personne en formation constitue un dossier de formation dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants accomplis ainsi que les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise.

<sup>2</sup> Une fois par semestre, le formateur contrôle et signe le dossier de formation. Il en discute avec la personne en formation au moins une fois par semestre.

<sup>3</sup> Le formateur établit à la fin de chaque semestre un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation.

### **Art. 13** Formation scolaire et formation initiale en école

Les prestataires de formations scolaires et de formations initiales en école documentent les prestations de la personne en formation dans les domaines enseignés et ils établissent un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

### **Art. 14** Cours interentreprises

<sup>1</sup> Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations de la personne en formation sous la forme de contrôles de compétence effectués après chaque cours interentreprises.

<sup>2</sup> Ces contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes qui sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience au sens de l'art. 18, al. 2.

## **Section 8 Procédures de qualification**

### **Art. 15** Admission

Est admise aux procédures de qualification la personne qui a suivi la formation professionnelle initiale:

- a. conformément à la présente ordonnance;
- b. dans une institution de formation autorisée par le canton, ou
- c. dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée et qui:
  1. a acquis l'expérience nécessaire visée à l'art. 32 OFPr,
  2. a effectué 3 ans au minimum de cette expérience professionnelle dans le domaine d'activité des agents relation client CFC,

3. rend crédible son aptitude à satisfaire aux exigences de l'examen final (art. 16).

**Art. 16**           Objet des procédures de qualification

Les procédures de qualification visent à démontrer que les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4 ont été acquises.

**Art. 17**           Etendue et organisation de la procédure de qualification avec examen final

<sup>1</sup> La procédure de qualification avec examen final porte sur les domaines de qualification ci-après selon les modalités suivantes:

- a. travail pratique sous la forme d'un travail pratique prescrit (TPP) d'une durée de 4 à 6 heures. Ce domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale. La personne en formation doit montrer qu'elle est à même d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art et en fonction des besoins et de la situation. Le dossier de formation et les documents relatifs aux cours interentreprises peuvent être utilisés comme aides;
- b. connaissances professionnelles d'une durée de 3 heures. Ce domaine de qualification est évalué vers la fin de la formation professionnelle initiale. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Si un examen oral est organisé, il dure 1 heure au maximum;
- c. culture générale. Ce domaine de qualification est régi par l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale<sup>5</sup>.

<sup>2</sup> Dans chaque domaine de qualification, deux experts aux examens au moins évaluent les prestations.

**Art. 18**           Conditions de réussite, calcul et pondération des notes

<sup>1</sup> La procédure de qualification avec examen final est réussie si:

- a. la note du domaine de qualification «travail pratique» est supérieure ou égale à 4, et
- b. la note globale est supérieure ou égale à 4.

<sup>2</sup> La note globale correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes pondérées des domaines de qualification de l'examen final ainsi que de la note d'expérience pondérée. Ces notes sont pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 40 %;
- b. connaissances professionnelles: 20 %;
- c. culture générale: 20 %;

<sup>5</sup> RS 412.101.241



d. note d'expérience: 20 %.

<sup>3</sup> La note d'expérience correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes concernant:

- a. l'enseignement des connaissances professionnelles;
- b. les cours interentreprises.

<sup>5</sup> La note de l'enseignement des connaissances professionnelles résulte de la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes correspondantes des bulletins semestriels.

<sup>6</sup> La note des cours interentreprises correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes des contrôles de compétence.

#### **Art. 19** Répétitions

<sup>1</sup> La répétition de la procédure de qualification est régie par l'art. 33 OFPr. Si un domaine de qualification doit être répété, il doit l'être dans sa globalité.

<sup>2</sup> Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne fréquentent plus l'école professionnelle, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau l'enseignement des connaissances professionnelles pendant 2 semestres au minimum, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

<sup>3</sup> Pour les personnes qui répètent l'examen final et qui ne suivent plus les cours interentreprises, l'ancienne note est prise en compte. Pour les personnes qui suivent à nouveau les deux derniers cours interentreprises évalués, seules les nouvelles notes sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

#### **Art. 20** Cas particulier

<sup>1</sup> Pour les personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée et subi l'examen final régi par la présente ordonnance, il n'y a pas de note d'expérience.

<sup>2</sup> Pour le calcul de la note globale, les notes sont pondérées de la manière suivante:

- a. travail pratique: 50 %;
- b. connaissances professionnelles: 30 %;
- c. culture générale: 20 %.

### **Section 9** Certificat et titre

#### **Art. 21**

<sup>1</sup> La personne qui a réussi une procédure de qualification reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC).

<sup>2</sup> Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«agente relation client CFC»/«agent relation client CFC».

<sup>3</sup> Si le CFC a été obtenu par le biais de la procédure de qualification avec examen final, le bulletin de notes mentionne:

- a. la note globale;
- b. les notes de chaque domaine de qualification de l'examen final et, sous réserve de l'art. 19, al. 1, la note d'expérience.

## **Section 10**

### **Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité**

#### **Art. 22**

<sup>1</sup> La Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) comprend:

- a. quatre à sept représentants de CallNet;
- b. un représentant du Syndicat de la Communication;
- c. un à deux représentants du corps des enseignants spécialisés;
- d. au moins un représentant de la Confédération et au moins un représentant des cantons.

<sup>2</sup> Les régions linguistiques sont représentées équitablement.

<sup>3</sup> La commission s'auto-constitue.

<sup>4</sup> La commission est chargée des tâches suivantes:

- a. adapter régulièrement, au moins tous les 5 ans, le plan de formation décrit à l'art. 10 aux développements économiques, technologiques et didactiques. Intégrer, le cas échéant, de nouveaux aspects organisationnels de la formation professionnelle initiale. Toute modification requiert, d'une part, l'approbation des représentants de la Confédération et des cantons et, d'autre part, l'approbation du SEFRI;
- b. proposer au SEFRI toute modification de la présente ordonnance induite par des développements constatés, pour autant que ceux-ci touchent aux dispositions de la présente ordonnance, notamment à celles concernant les compétences opérationnelles décrites à l'art. 4.

## **Section 11 Dispositions finales**

#### **Art. 23** Entrée en vigueur

<sup>1</sup> La présente ordonnance entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

<sup>2</sup> Les dispositions relatives à la procédure de qualification, au certificat et au titre (art. 14 à 20) entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

