



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Certification de personnes

Certifications Qualité globale

Règlement d'examen et de certification

Version 2.0 du 25.09.2024
Remplace la version du 16.12.2020
Niveau : public
Valable à partir du : 01.10.2024



Sommaire

1	Vue d'ensemble	4
1.1	Objectif.....	4
1.2	Champ d'application et éléments d'examen.....	4
2	Examens	4
2.1	Objectifs	4
2.2	Système d'examen, questions d'examen et aides	4
2.2.1	Identification	4
2.2.2	Déroulement des examens.....	4
2.2.3	Organisation des examens	4
2.2.4	Forme des examens	5
2.2.5	Aides.....	5
2.2.6	Exclusion	5
2.2.7	Commentaires	5
2.2.8	Résultats de l'examen	5
2.2.9	Évaluation des examens.....	5
2.3	Audit et assurance qualité.....	6
2.4	Préparation	6
2.5	Délais et conditions des examens.....	6
2.6	Échec / Rattrapage des examens	6
2.7	Empêchement.....	6
3	Certificats	7
3.1	Certificats SAQ	7
3.1.1	Langue du certificat	7
3.1.2	Durée de validité.....	7
3.1.3	Recertification.....	7
3.1.4	Demande	7
3.1.5	Renonciation/Restitution.....	7
3.1.6	Cycle de vie	7
3.1.7	Propriété	8
3.1.8	Envoi.....	8
4	Directives générales	8
4.1	Langue	8



Swiss Association for Quality

4.2	Désinscription	8
4.3	Lieu de l'examen	8
4.4	Archivage	8
4.5	Frais de certification	9
4.6	Conséquences en cas de violation du règlement d'examen	9
4.7	Fraude.....	9
4.8	Responsabilité	9
4.9	Obligation de renseigner et protection des données.....	9
5	Consultation.....	9
5.1	Principe	9
5.2	Frais de consultation	9
6	Recours	10
6.1	Principe	10
6.2	Frais du recours	10
6.3	Prévention des discriminations	10
7	Recours en seconde instance	10
7.1	Principe	10
7.2	Frais de recours	10
8	Réclamation	11
8.1	Principe	11
8.2	Frais de plainte	11
9	Annexe.....	11
	Annexe 1 : Tarifs des certifications dans le domaine de la qualité globale	12

Pour une meilleure lisibilité, la forme du masculin générique est utilisée dans le présent règlement. Il est souligné ici que l'utilisation exclusive de la forme masculine doit être comprise comme incluant les deux sexes.



1 Vue d'ensemble

1.1 Objectif

Le présent document régit les dispositions générales pour la réalisation des examens d'obtention des certificats SAQ conformément aux programmes de certification décrits dans des documents séparés.

1.2 Champ d'application et éléments d'examen

Le règlement s'applique à toutes les procédures de certification et d'examen effectuées par la SAQ dans le domaine de la qualité globale. Toutes les activités de l'organisme de certification s'appuient sur la norme SN EN ISO/IEC 17024:2012.

2 Examens

2.1 Objectifs

Les examens évaluent les connaissances spécialisées et les compétences pratiques du candidat selon le programme de certification respectif. Pour chaque examen de certification, les directives de la norme SN EN ISO/IEC 17024:2012 s'appliquent, là où elles sont disponibles.

2.2 Système d'examen, questions d'examen et aides

2.2.1 Identification

Afin que son identité puisse être vérifiée, le candidat présente une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire ou passeport). Le personnel de surveillance resp. la direction des examens sont tenus de vérifier l'identité des candidats. Si le candidat ne dispose d'aucun moyen d'identification valable, il ne pourra pas passer l'examen et le surveillant ou le responsable d'examen ne lui remettra aucun document d'examen. Sa présence sera malgré tout considérée comme une participation avec échec à l'examen.

2.2.2 Déroulement des examens

- La durée et le contenu des examens sont fixés conformément aux dispositions des différents programmes de certification.
- Les candidats doivent se conformer aux instructions du personnel de surveillance. À défaut, ceux-ci pourra imposer des sanctions.

2.2.3 Organisation des examens

L'organisation et la réalisation des examens est de la responsabilité de l'organisme de certification des personnes. Celui-ci garantit aux participants une procédure d'examen neutre et indépendante. La SAQ peut, à sa seule discrétion, externaliser des pouvoirs en matière d'examen, tant que la neutralité et l'indépendance restent garanties.

Les modalités des différents examens de certification sont régies dans les programmes de certification respectifs.



2.2.4 Forme des examens

- En fonction de l'infrastructure disponible, les examens écrits sont réalisés sur papier ou sur ordinateur. Dans tous les cas, l'examen écrit a lieu dans une salle fermée et sous la surveillance de l'organisme de certification. Ces surveillants connaissent leurs tâches, leurs responsabilités et leurs compétences et sont officiellement mandatés pour cette fonction.
- Les travaux pratiques doivent être effectués conformément aux directives prescrites. Ils sont évalués par des experts mandatés.
- Les examens oraux sont réalisés sous forme d'études de cas et/ou de présentations. Ils sont évalués par les experts mandatés à l'aide de formulaires d'évaluation structurés.

Les détails sont indiqués dans les différents programmes de certification.

2.2.5 Aides

Les aides autorisés figurent dans le programme de certification respectif. Les examens sont des travaux individuels.

2.2.6 Exclusion

Les points suivants entraînent l'exclusion de l'examen

- Utilisation d'aides non autorisés
- Infraction au règlement de l'examen
- Tentative de tromper les experts

La décision d'exclusion est prise par le surveillant ou les experts responsables. Dans tous les cas, l'examen est considéré comme « non réussi ».

2.2.7 Commentaires

Les surveillants ne répondent à aucune question concernant le contenu pendant l'examen. Les experts aux examens ne font aucun commentaire aux candidats après l'examen.

2.2.8 Résultats de l'examen

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

2.2.9 Évaluation des examens

L'examen écrit est noté sous forme électronique ou manuelle. Le résultat correspond au nombre de points obtenus rapporté au nombre de points maximal.

L'examen oral resp. le travail pratique est évalué par les experts au moyen d'une grille prédéfinie.

Les détails sont précisés dans le programme de certification respectif.



2.3 Audit et assurance qualité

Les examens relèvent toujours de la direction de l'organisme de certification.

2.4 Préparation

En règle générale, le suivi d'une formation dans un centre de formation conventionné conditionne l'accès aux examens. Dans certains cas, un candidat sera admis directement à l'épreuve s'il peut démontrer qu'il a le niveau de compétence pour réussir l'examen.

2.5 Délais et conditions des examens

Tous les examens resp. travaux pratiques doivent être achevés et réussis dans les 24 mois après avoir subi le premier examen. Si un examen ou un travail pratique comporte plusieurs parties, toutes les parties doivent avoir été réussies dans ce délai de 24 mois. Chaque examen/examen partiel requis doit être réussi ; les résultats des examens partiels ne peuvent être ni compensés ni cumulés.

Si un candidat échoue à un examen ou un examen partiel à trois tentatives, il peut recommencer la procédure de qualification au plus tôt après un délai d'attente de douze mois. Il en va de même si le candidat n'a pas achevé les examens dans le délai imparti. Il ne doit pas nécessairement suivre à nouveau la formation pour cela mais le contenu des examens est basé sur le programme en vigueur à la date de l'examen.

2.6 Échec / Rattrapage des examens

Chaque examen peut être repassé une fois. Pour les examens composés de plusieurs parties, il est possible de repasser chaque partie séparément. Si le candidat échoue encore à l'examen après la deuxième tentative et qu'il est toujours décidé à obtenir le certificat, un coaching peut être mis en place dans une entreprise de formation. Celui-ci aide les candidats à atteindre le niveau de connaissance requis. Le candidat peut ainsi être autorisé à se présenter à nouveau à l'examen. Les frais seront imputés aux candidats en fonction des dépenses effectives. Il n'y a pas de garantie de réussite lors de la nouvelle tentative de passage de l'examen. Comme indiqué au chapitre 2.5, tous les examens de rattrapage doivent être achevés et réussis dans les 24 mois après avoir subi le premier examen. Si tel n'est pas le cas, le cycle d'examen ne peut redémarrer qu'après un délai d'attente de 12 mois.

Il n'est pas possible de repasser un examen ou un examen partiel réussi 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 ou l'examen partiel sans motif valable, il est considéré comme ayant participé avec échec à l'examen.

La répétition d'un examen complet entraîne le paiement de la totalité des frais d'examen, la répétition d'une seule partie d'un examen entraîne le paiement d'une partie des frais d'examen.

Si un examen est considéré comme « non réussi », le candidat n'a pas droit au remboursement des frais d'examen.

2.7 Empêchement

Si le candidat ne peut pas se présenter à l'examen pour des raisons impérieuses, il est tenu d'en informer immédiatement l'organisme de certification des personnes. Il doit remettre spontanément à l'organisme de certification, dans un délai de 30 jours ouvrables à compter de la date de l'examen ou de l'examen partiel, un certificat médical ou tout autre justificatif écrit de l'empêchement. L'organisme de certification décide si les motivations sont suffisantes. Si tel est le cas, la participation n'est pas prise en compte.

En règle générale, les rattrapages n'ont lieu qu'aux dates officielles des examens. À titre exceptionnel, des examens de rattrapage individuels au bureau de la SAQ sont possibles.



3 Certificats

Les certificats peuvent être obtenus avec la réussite à un ou plusieurs examens. Les exigences précises – telles que des attestations de compétence supplémentaires – figurent dans les programmes de certification respectifs.

3.1 Certificats SAQ

3.1.1 Langue du certificat

En principe, le certificat est établi dans la langue de l'examen passé.

3.1.2 Durée de validité

La durée de validité du certificat est fixée dans les différents programmes de certification.

3.1.3 Recertification

Pour obtenir la recertification, une demande de recertification doit être transmise à l'organisme de certification au plus tard trois mois après l'expiration du certificat. Les exigences et attestations précises en vue de la recertification sont définies dans le programme de certification respectif. Le titulaire du certificat est responsable de l'achèvement et de la présentation en temps voulu des mesures de recertification.

3.1.4 Demande

Première certification

La demande de première certification SAQ est généralement faite auprès du prestataire de cours. Si cela n'est pas possible, un certificat peut être demandé directement à la SAQ à l'aide du formulaire de demande officiel.

Certificats avec attestations

Les certificats qui peuvent être obtenus avec des justificatifs – contrairement aux examens de la SAQ – peuvent généralement être demandés avec la demande de certification officielle. Les attestations à fournir, les exigences et les détails sont définis dans le programme de certification respectif.

Recertification

La demande de recertification doit être faite à l'aide du formulaire officiel, y compris les attestations requises. Le formulaire de demande est disponible sur le site de la certification de personnes à l'adresse <https://www.saq.ch/fr/certification-de-personnes/>. Les demandes de recertification sont acceptées dans la période allant de 3 mois avant à 3 mois après la date de validité du certificat.

3.1.5 Renonciation/Restitution

Si une personne renonce au certificat SAQ ou à son renouvellement, l'original du document doit être retourné. En cas de renonciation au certificat, celui-ci ne peut plus être réactivé ultérieurement.

3.1.6 Cycle de vie

En règle générale, un certificat obtenu peut être renouvelé après son expiration conformément aux mesures de recertification définies. Si la première certification n'est plus proposée dans un programme de certification particulier, le cycle de vie du certificat s'achève au plus tard après deux périodes de recertification. La SAQ propose une solution aux détenteurs d'un certificat encore valide à cette date.



3.1.7 Propriété

Les examens et les certificats restent la propriété de la SAQ. Ces derniers peuvent être retirés définitivement ou temporairement à leur détenteur, sans remboursement des frais de certification, pour des raisons majeures. Constituent des raisons majeures :

- Une suspicion fondée d'abus par le détenteur
- Une infraction au règlement d'examen et de certification

En cas de suspicion d'abus ou d'indices de fausses déclarations du titulaire d'un certificat, la SAQ est habilitée à vérifier les déclarations effectuées et à mener une enquête sur les éventuels cas d'abus.

3.1.8 Envoi

L'envoi est régi dans le programme de certification respectif.

4 Directives générales

4.1 Langue

Les examens sont réalisés dans les langues des cours. L'offre actuelle est publiée sur le site de la SAQ.

4.2 Désinscription

Toute désinscription à un examen doit parvenir par écrit ou sous forme électronique avant l'examen à l'organisme compétent. Les délais sont les suivants (par écrit, la date du cachet de la poste fait foi) :

- Examen écrit : jusqu'à 5 jours ouvrables avant l'examen
- Examen oral : jusqu'à 10 jours ouvrables avant l'examen

4.3 Lieu de l'examen

Le prestataire d'examens désigne l'endroit où l'examen doit être effectué.

4.4 Archivage

Les documents d'examen et de certification sont archivés sous forme électronique ou papier. Le délai de conservation est fixé par les prescriptions légales. Tous les documents sont traités de manière confidentielle.



4.5 Frais de certification

Les coûts du certificat SAQ sont inclus dans les frais d'examen ou dans les frais de formation, selon le programme de certification. Les prix des certificats SAQ dans la procédure de justification, les prix généraux pour les certificats SAQ s'appliquent.

4.6 Conséquences en cas de violation du règlement d'examen

Les infractions au présent règlement d'examen (copie sur le candidat voisin, utilisation d'aides non autorisé, recours à des tiers, non-respect des consignes, etc.) entraînent l'exclusion du candidat de l'examen et l'examen est considéré comme non réussi.

4.7 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

4.8 Responsabilité

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

4.9 Obligation de renseigner et protection des données

La SAQ s'engage à n'utiliser les données à caractère personnel des personnes certifiées qu'à des fins de gestion des certificats (p. ex. invitation à la recertification), de contrôle et de vérification des abus (p. ex. renseignement sur la validité vis-à-vis de tiers, lutte préventive contre les certificats falsifiés) et d'assurance de la qualité.

En outre, la SAQ s'engage à mettre en œuvre les directives du règlement général de l'UE sur la protection des données (RGPD/GDPR) concernant la « Privacy by Design », à savoir les mesures techniques et organisationnelles ainsi que la « Privacy by Default », autrement dit l'étendue et l'utilisation des données collectées.

5 Consultation

5.1 Principe

En cas d'échec à un examen, le candidat a la possibilité de consulter ses documents d'examen. Le candidat consulte les documents sans se faire accompagner après accord de l'organisme de certification et sous sa supervision. Il peut consulter tous les documents pertinents pour l'examen qui ont été évalués resp. utilisés. La demande de consultation doit être adressée par écrit à l'organisme de certification dans les 30 jours suivant la réception du résultat négatif de l'examen. Après la consultation, le candidat a la possibilité de formuler une réclamation dans un délai de 30 jours.

5.2 Frais de consultation

La consultation est gratuite.



6 Recours

6.1 Principe

En cas d'échec à un examen, le candidat a la possibilité de faire un recours auprès de l'organisme de certification. Le recours est payant et doit être adressé dans les 30 jours suivant la réception du résultat négatif de l'examen ou la consultation (cachet de la poste). Un recours n'est possible 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 du recours sont remboursés en cas d'admission de celui-ci. Pour plus d'informations, voir le guide Voies de droit.

6.2 Frais du recours

Les frais sont indiqués à l'annexe 1.

6.3 Prévention des discriminations

L'organisme de certification veille à ce qu'aucun désavantage ne découle du dépôt 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 Recours en seconde instance

7.1 Principe

Si le candidat n'est pas d'accord avec la décision concernant son recours, il a la possibilité de soumettre un recours en seconde et dernière instance. Ce recours doit être adressé au comité de programme de la SAQ, par lettre écrite dans les 30 jours suivant la réception de la décision (cachet de la poste). En cas d'admission du recours en seconde instance, la somme correspondante est remboursée. Pour plus d'informations, voir le guide Voies de droit.

7.2 Frais de recours

Les frais sont indiqués à l'annexe 1.



8 Réclamation

8.1 Principe

Les réclamations concernant le déroulement et l'organisation des examens doivent être adressées par écrit au comité de programme de la SAQ. La réclamation doit être déposée dans les 30 jours après la décision écrite concernant le résultat de l'examen. Les frais de réclamation sont remboursés en cas d'admission de celle-ci. Pour plus d'informations, voir le guide Voies de droit.

8.2 Frais de plainte

Les frais sont indiqués à l'annexe 1.

9 Annexe

L'annexe suivante fait partie intégrante du règlement d'examen.

Annexe 1 - Tarifs des certifications dans le domaine de la qualité globale



Personnel
Certification

Swiss Association for Quality

Annexe 1 : Tarifs des certifications dans le domaine de la qualité globale

Liste de prix

Certificat SAQ	CHF 140.00
Recertification SAQ	CHF 140.00
Forfait spécial paquet : si vous commandez plusieurs certificats SAQ en même temps vous bénéficiez d'une réduction de 10% sur le montant total	
Duplicata certificat SAQ	CHF 100.00
Consultation des épreuves	gratuit
Recours	CHF 200.00
Recours en seconde instance	CHF 200.00
Réclamation	CHF 200.00

Tous les prix sont exempts de TVA. Tarifs valables dès 1. Janvier 2023