

ASSOCIATION FAÏTIÈRE SUISSE POUR L'EXAMEN PROFESSIONNEL
SUPÉRIEUR POUR CHEFFES/CHEFS DE VENTE

RÈGLEMENT

concernant

**l'examen professionnel fédéral supérieur de cheffes/chef de vente avec
orientation direction des ventes**

et

**l'examen professionnel fédéral supérieur de cheffes/chef de vente avec
orientation key account management***

du

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant:

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel fédéral supérieur a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats ont acquis les compétences nécessaires pour exercer de manière responsable une activité professionnelle exigeante.

1.2 Profil de la profession

1.21 Domaine d'activité

Les chefs de vente ont la responsabilité globale des ventes de l'entreprise. Dans leur domaine d'activité, ils pilotent l'ensemble des processus de vente et ont la responsabilité de réaliser des marges de couverture suffisamment élevées pour assurer la subsistance de l'entreprise et d'atteindre des taux de croissance correspondant aux objectifs de l'entreprise. En règle générale, ils font partie de la direction de l'entreprise.

Orientation Direction des ventes

Les chefs de vente avec l'orientation Chefs des ventes (CdV) développent des stratégies de vente et de distribution, planifient les activités commerciales opérationnelles et contrôlent les performances. Les chefs de vente sont à la tête du service commercial et ils l'organisent.

Orientation Key account management

Les chefs de vente avec l'orientation Key account management (KAM) collaborent étroitement avec les grands comptes. Le suivi et le développement de ces grands

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

comptes créent les bases du développement de la prestation de marché et de l'entreprise elle-même.

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les chefs de vente sont en mesure:

Orientation Direction des ventes

- de développer des stratégies de vente et d'expansion et de mettre en place des partenariats de vente et de distribution stratégiques;
- de diriger le processus de vente et, dans ce cadre, de définir des canaux de vente et de distribution ainsi que de dresser des prévisionnels de ventes et de chiffre d'affaires;
- de piloter le processus d'offre, de l'établissement de la proposition commerciale à la négociation finale.

Orientation Key account management

- de tisser un lien avec les grands comptes et de veiller à la fidélisation de la clientèle et à une bonne relation client;
- de tirer des conclusions du suivi de clientèle pour le développement de la prestation de marché et de l'organisation;
- de piloter le processus d'offre, de l'établissement de la proposition commerciale à la négociation finale.

De plus, les chefs de vente sont en mesure:

- d'exécuter l'ensemble des tâches managériales, tant sur le plan de l'encadrement que de la gestion des processus de changement, et de les accomplir dans le respect des contraintes financières;
- d'analyser les marchés, les tendances et l'écosystème en connaissance de toutes les méthodes de recherche, d'interpréter les résultats et de mettre en œuvre les mesures qui en auront été déduites;
- de définir la prestation de marché, de concevoir la gamme et de l'optimiser en fonction d'aspects liés à l'emballage, au prix et à la qualité;
- de développer tous les éléments de la prospection du marché, de les gérer et de les optimiser.

1.23 Exercice de la profession

Dans l'exercice de leur profession, les chefs de vente assument une très grande responsabilité face aux clients, aux partenaires et aux collaborateurs. Leurs décisions, leur approche et leurs actions influencent de manière déterminante la réussite de l'entreprise. En règle générale, les chefs de vente ont une responsabilité d'encadrement majeure.

1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Par leur travail, les chefs de vente contribuent de façon notable à assurer et à optimiser la compétitivité de l'entreprise. Ainsi, ils concourent de manière substantielle au maintien et à l'amélioration du développement économique. L'ensemble de leurs décisions se caractérisent par une approche respectueuse de l'environnement et répondent à un objectif de promotion de la durabilité.

1.3 Organe responsable

1.31 L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable:

Association faitière suisse pour l'examen professionnel supérieur pour chefs de vente

1.32 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission d'examen

2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du diplôme sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée de 5 membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de trois ans.

2.12 La commission d'examen se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix.

2.2 Tâches de la commission d'examen

2.21 La commission d'examen:

- a) arrête les directives relatives au présent règlement et les met à jour périodiquement;
- b) fixe la taxe d'examen;
- c) fixe la date et le lieu de l'examen;
- d) définit le programme d'examen;
- e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen;
- f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches;
- g) décide de l'admission à l'examen ainsi que d'une éventuelle exclusion de l'examen;
- h) décide de l'octroi du diplôme;
- i) traite les requêtes et les recours;
- j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance;
- k) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations;
- l) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI);
- m) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.

2.22 La commission d'examen peut déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

2.31 L'examen est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission d'examen peut autoriser des dérogations à cette règle.

2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen et reçoit les dossiers d'examen.

3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

3.11 L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles (français, allemand et italien) cinq mois au moins avant le début des épreuves.

3.12 La publication informe au moins sur:

- les dates des épreuves;
- la taxe d'examen;
- l'adresse d'inscription;
- le délai d'inscription;
- le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

3.21 L'inscription doit comporter (établis dans l'une des trois langues officielles):

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission;
- c) la mention de la langue d'examen;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo;
- e) la mention du numéro d'assurance sociale (numéro AVS)¹;
- f) le justificatif du paiement de la taxe d'examen.

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui:

- a) possèdent un brevet fédéral sanctionnant la réussite de l'examen professionnel spécifique à la branche (spécialiste de vente avec brevet fédéral par exemple), un diplôme sanctionnant la réussite d'un autre examen professionnel supérieur, un diplôme d'une école supérieure ou un diplôme d'une haute école spécialisée ou d'une université
et
peuvent justifier d'au moins trois années de pratique dans une fonction d'encadrement et/ou de responsable dans le domaine de la vente
ou
- b) possèdent un certificat fédéral de capacité sanctionnant une formation professionnelle initiale d'une durée de trois ans au minimum, un diplôme reconnu d'une école de commerce ou d'une école de culture générale, ou un certificat de maturité
et
peuvent justifier d'au moins six années de pratique, dont trois années dans une fonction d'encadrement et/ou de responsable dans le domaine de la vente.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41.

¹ La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

3.32 Les décisions concernant l'admission à l'examen sont communiquées par écrit aux candidats au moins trois mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

3.4 Frais

3.41 Le candidat acquitte la taxe d'examen au moment de l'inscription. Les taxes pour l'établissement du diplôme et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de diplômes, ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou pour des raisons valables, a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

3.43 L'échec à l'examen ne donne droit à aucun remboursement.

3.44 Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN

4.1 Convocation

4.11 L'examen a lieu si, après sa publication, 70 candidats au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.

4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen dans l'une des trois langues officielles: le français, l'allemand ou l'italien.

4.13 Les candidats sont convoqués 30 jours au moins avant le début de l'examen écrit et 20 jours au moins avant le début de l'examen oral. La convocation comprend:

- a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir;
- b) la liste des experts.

4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission d'examen 7 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à huit semaines avant le début de l'examen.

4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables:

- a) la maternité;
- b) la maladie et l'accident;
- c) le décès d'un proche;

d) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.

4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, assorti de pièces justificatives.

4.3 Non-admission et exclusion

4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations ou tente de tromper la commission d'examen d'une autre manière n'est pas admis à l'examen.

4.32 Est exclu de l'examen quiconque:

- a) utilise du matériel ou des documents non autorisés;
- b) enfreint gravement la discipline de l'examen;
- c) tente de tromper les experts.

4.33 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission d'examen. Le candidat a le droit de passer l'examen sous réserve, jusqu'à ce que la commission d'examen ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits. Elle consigne ses observations par écrit.

4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits. Ils s'entendent sur la note à attribuer.

4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

4.44 Les experts se récuse s'ils sont enseignants aux cours préparatoires, s'ils ont des liens de parenté avec le candidat ou s'ils sont ou ont été ses supérieurs hiérarchiques ou ses collaborateurs.

4.5 Séance d'attribution des notes

4.51 La commission d'examen décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.

4.52 Les experts se récuse lors de la prise de décision sur l'octroi du diplôme s'ils sont enseignants aux cours préparatoires, s'ils ont des liens de parenté avec le candidat ou s'ils sont ou ont été ses supérieurs hiérarchiques ou ses collaborateurs.

5. EXAMEN

5.1 Epreuves d'examen

5.11 L'examen est organisé selon les épreuves et les durées suivantes:

1	Questions de mise en situation marketing et vente (écrit)	360 minutes
2.1	Etude de cas intégrative 1 (écrit)	240 minutes
2.2	Etude de cas intégrative 2 (écrit)	240 minutes
3	Situations critiques (oral)	30 minutes
4.1	Présentation (oral)	80 minutes (dont 60 minutes de préparation)
4.2	Entretien professionnel (oral)	30 minutes

L'épreuve 1 correspond à un examen écrit ayant pour but de vérifier la solidité des connaissances dans le domaine de la vente, du marketing et de l'économie d'entreprise et la capacité à exécuter des tâches professionnelles de manière compétente.

L'épreuve 2 correspond à deux études de cas dans lesquelles les candidats élaborent dans leur intégralité des analyses, des solutions et des planifications en lien les unes avec les autres et telles qu'un chef de vente les rencontre dans un contexte professionnel. Les études de cas sont effectuées dans le cadre de l'orientation.

L'épreuve 3 correspond à des situations critiques, dans lesquelles les candidats démontrent qu'ils sont à même de prendre des mesures adaptées lorsqu'ils font face à des situations problématiques et critiques telles qu'un chef de vente peut en rencontrer dans un contexte professionnel.

L'épreuve 4 correspond à une épreuve en deux volets (points d'appréciation). Elle consiste en une présentation que les candidats élaborent et présentent pour un public cible. Ensuite, ils mènent un entretien professionnel avec les experts portant sur cette présentation.

5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement.

5.2 Exigences

- 5.21 La commission d'examen arrête les dispositions détaillées concernant l'examen final figurant dans les directives relatives au règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a.).
- 5.22 La commission d'examen décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Généralités

L'évaluation des épreuves et de l'examen est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen sont applicables.

6.2 Évaluation

- 6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.
- 6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.
- 6.23 La note globale de l'examen correspond à la moyenne des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

6.4 Conditions de réussite de l'examen et de l'octroi du diplôme

6.41 L'examen est réussi si:

- a) la note globale est égale ou supérieure à 4,0;
- b) une note inférieure à 4,0 n'a pas été obtenue dans plus de deux épreuves;
- c) aucune note inférieure à 3,0 n'a été obtenue.

6.42 L'examen est considéré comme non réussi si le candidat:

- a) ne se désiste pas à temps;
- b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable;
- c) se retire après le début de l'examen sans raison valable;
- d) est exclu de l'examen.

- 6.43 La commission d'examen décide de la réussite de l'examen uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le diplôme fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.
- 6.44 La commission d'examen établit un certificat d'examen pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes:
- a) les notes des différentes épreuves d'examen et la note globale de l'examen;
 - b) la mention de réussite ou d'échec à l'examen;
 - c) les voies de droit si le diplôme est refusé.

6.5 Répétition

- 6.51 Le candidat qui échoue à l'examen est autorisé à le repasser à deux reprises.
- 6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante.
- 6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

7. DIPLÔME, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

- 7.11 Le diplôme fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission d'examen et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission d'examen.
- 7.12 Les titulaires du diplôme sont autorisés à porter le titre protégé de:
- **Cheffe de vente diplômée/chef de vente diplômé**
avec orientation direction des ventes
 - **Diplomierte Verkaufsleiterin/Diplomierter Verkaufsleiter**
mit Vertiefungsrichtung Verkaufsleitung
 - **Capo delle vendite diplomata/capo delle vendite diplomato**
con specializzazione in gestione delle vendite
 - **Cheffe de vente diplômée/chef de vente diplômé**
avec orientation key account management
 - **Diplomierte Verkaufsleiterin/Diplomierter Verkaufsleiter**
mit Vertiefungsrichtung Key-Account-Management
 - **Capo delle vendite diplomata/capo delle vendite diplomato**
con specializzazione in key account management

Traduction du titre en anglais:

Sales Director, Advanced Federal Diploma of Higher Education
Option Sales Management

Sales Director, Advanced Federal Diploma of Higher Education
Option Key Account Management

7.13 Les noms des titulaires de diplôme sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du diplôme

7.21 Le SEFRI peut retirer tout diplôme obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.

7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

7.31 Les décisions de la commission d'examen concernant la non-admission à l'examen ou le refus du diplôme peuvent faire l'objet d'un recours auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant leur notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

7.32 Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

8.1 Sur proposition de la commission d'examen, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.

8.2 L'organe responsable assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.

8.3 Conformément aux directives relatives au présent règlement, la commission d'examen remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

9. DISPOSITIONS FINALES

9.1 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement d'examen du 28 janvier 2009 concernant l'examen professionnel fédéral supérieur de chef de vente est abrogé.

9.2 Dispositions transitoires

Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 28 janvier 2009 concernant l'examen professionnel fédéral supérieur de chef de vente ont la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois jusqu'en 2020.

9.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur à la date de son approbation par le SEFRI.

10. ÉDICTION

Zurich,

Association faîtière suisse pour l'examen professionnel supérieur pour
chefs de vente

Markus Hinder
Président

Ibi Bertschi
Vice-présidente

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le

Secrétariat d'Etat à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI

Rémy Hübschi
Vice-directeur
Chef de la division Formation professionnelle et continue

En consultation - Publication 05.02.2019 Feuille fédérale