
RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel de conseillère en revêtements de sols / conseiller en revêtements de sols*

du **28 SEP. 2023**

(système modulaire avec examen final)

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 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

1.2.1 Domaine d'activité

Les conseillers en revêtements de sols sont des cadres actifs dans l'industrie, l'artisanat et le commerce dans le domaine des revêtements de sols ou dans des entreprises d'aménagement intérieur. Ils planifient et coordonnent des projets de revêtements de sols depuis le premier contact avec la clientèle jusqu'au service après-vente. Ils sont des spécialistes en matière de gammes de produits et concernant les propriétés spécifiques des revêtements de sols textiles et élastiques ainsi que des parquets. À ce titre, ils sont les premiers interlocuteurs pour la clientèle privée, les concepteurs, les architectes et les architectes d'intérieur. Ils soutiennent également leurs supérieurs dans leurs relations avec la clientèle institutionnelle. Dans le cadre de la planification et de la coordination de commandes, ils collaborent étroitement avec les chefs poseurs de revêtements de sols, ainsi qu'avec d'autres collaborateurs, des fournisseurs et d'autres personnes ou corps de métiers impliqués dans le projet.

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

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les conseillers en revêtements de sols gèrent la gamme de produit de manière à ce que les collections actuelles puissent être présentées et aménagent des salles d'exposition dans ce but. Pour la vente et le conseil, ils recourent non seulement à des modèles et à des photos, mais également à des technologies numériques pour la visualisation d'espaces.

Ils s'occupent de la clientèle privée et institutionnelle et sont responsables de la vente de revêtements de sols et de parquets, de leur pose ainsi que d'autres produits et services. Ils mènent des entretiens de conseil dans les salles d'exposition, sur les lieux de construction, par téléphone ou par d'autres canaux.

Les conseillers en revêtements de sols se rendent sur les lieux de construction pour y mener des entretiens de vente. Dans ce cadre, ils mènent également une étude préliminaire ainsi qu'une analyse de situation pour la pose et le respect des obligations relatives à l'examen du sous-sol conformément aux normes et aux directives.

Sur la base des entretiens de conseil et des visites du bien immobilier, ou sur la base de devis, les conseillers en revêtements de sols établissent des offres détaillées. Par la suite, ils traitent le processus d'offre et de vente de manière autonome ou d'entente avec leur supérieur hiérarchique et mènent les négociations jusqu'à leur terme.

Les conseillers en revêtements de sols coordonnent l'exécution des commandes en élaborant un calendrier et une planification de projet en concertation avec les parties prenantes internes et externes. Ils calculent les besoins en matériaux et se chargent de leur commande. Dans ce cadre, ils négocient avec les fournisseurs concernés. Ils veillent à ce que le personnel de pose soit informé des souhaits de la clientèle définis lors des entretiens de conseil ainsi que des aspects organisationnels. Ils contrôlent régulièrement les travaux et assurent l'entente entre le personnel de pose et la clientèle en cas de travaux imprévus.

Après la réalisation de la pose et en fonction de l'organisation de l'entreprise, les conseillers en revêtements de sols accompagnent la réception des travaux conformément au procès-verbal de réception et recueillent les documents nécessaires à la facturation. Finalement, ils calculent les frais effectifs des matériaux et de la main d'œuvre, font en sorte que le projet puisse être utilisé comme référence sur le site internet et archivent les documents liés au projet.

Ils accompagnent la clientèle après la vente et, dans ce cadre, mettent en avant l'importance de la conservation de valeur en proposant des produits de nettoyage, d'entretien et de soin ainsi que des contrats de maintenance. Dans la mesure du possible, ils concluent des ventes supplémentaires. Ils s'enquière de la satisfaction de la clientèle et répondent de manière bienveillante à d'éventuelles réclamations.

1.23 Exercice de la profession

Pour leur activité de conseil et la conception de salles d'exposition, les conseillers en revêtements de sols se servent de leurs connaissances approfondies des matériaux liés aux parquets et aux revêtements de sols textiles et élastiques, ainsi que de leur flair pour le design et de leurs capacités de représentation spatiale. Ils développent continuellement leur gamme de produits en se tenant activement informés

des nouveautés en matière de développement de produits, de techniques de travail et de tendances dans l'aménagement intérieur.

Les conseillers en revêtements de sols sont à l'écoute lors des entretiens de conseil. Avec patience et empathie, ils discutent des besoins de la clientèle afin de s'entendre sur une solution pour développer des espaces chaleureux aux couleurs harmonieuses.

La méthode de travail des conseillers en revêtements de sols est orientée projet et requiert un excellent sens de l'organisation et de la négociation ainsi que de la flexibilité dans leur rapport avec la clientèle, les fournisseurs, le personnel et les personnes impliquées dans le projet.

Les conseillers en revêtements de sols se tiennent informés des normes, des exigences et des directives actuelles relatives à la pose des revêtements de sols et en tiennent compte lors de l'établissement d'offres et de la coordination de leur exécution.

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

Les conseillers en revêtements de sols veillent à sélectionner des produits de grande qualité et écologiques pour leur gamme de produits. Par ailleurs, ils intègrent de nouvelles possibilités de recyclage, de reconditionnement et de conservation de la valeur des revêtements de sols et des parquets dans leur offre.

Dans le cadre du conseil à la clientèle, les conseillers en revêtements de sols fournissent des informations relatives aux propriétés écologiques et sanitaires des produits. Ils élaborent des solutions durables pour des projets de revêtements de sols à l'intention de la clientèle. Ainsi, ils apportent une contribution importante à l'utilisation responsable de ressources lors de nouvelles constructions, de rénovations et lors de l'assainissement et de la conservation de la valeur des revêtements de sols existants. Grâce au choix adéquat des revêtements de sols, ils contribuent par ailleurs à l'hygiène, à la santé et au bien-être des utilisateurs.

1.3 Organes responsables

1.31 Les organisations du monde du travail suivantes constituent l'organe responsable:

- SolSuisse (Association des commerces spécialisés de revêtements de sols),
- Communauté d'Intérêts marché Suisse du Parquet (ISP).

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

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission chargée de l'assurance qualité

2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission chargée de l'assurance qualité (commission AQ). La commission AQ est composée de cinq à sept membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de quatre ans.

2.12 La commission AQ 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. Les séances de la commission AQ peuvent être réalisées sous forme de vidéoconférence.

2.2 Tâches de la commission AQ

2.21 La commission AQ:

- a) arrête les directives relatives au présent règlement d'examen et les met à jour périodiquement;
- b) fixe la taxe d'examen;
- c) fixe la date et le lieu de l'examen final;
- d) définit le programme d'examen;
- e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen final;
- f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches;
- g) décide de l'admission à l'examen final ainsi que d'une éventuelle exclusion de ce dernier;
- h) définit les contenus des modules et les exigences des examens de module;
- i) procède au contrôle des certificats de modules, à l'évaluation de l'examen final et décide de l'octroi du brevet;
- j) traite les requêtes et les recours;
- k) procède régulièrement à la mise à jour des modules, ordonne leur adaptation et fixe la durée de validité des certificats de modules;
- l) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations;
- m) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI);
- n) 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 AQ peut:

- a) déléguer le traitement des recours à certaines personnes;
- b) déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

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

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

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

3.1 Publication

3.11 L'examen final est annoncé publiquement dans les trois langues officielles six mois au moins avant le début des épreuves.

3.12 La publication informe au moins sur:

- a) les dates des épreuves;
- b) la taxe d'examen;
- c) l'adresse d'inscription;
- d) le délai d'inscription;
- e) le déroulement de l'examen.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter:

- 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) les copies des certificats de modules obtenus ou des attestations d'équivalence correspondantes;
- d) la mention de la langue d'examen;
- e) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo;
- f) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)².

3.3 Admission

3.31 Sont admis à l'examen final les candidats qui:

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité de poseur de sol – parquet ou une qualification équivalente et peuvent justifier, après l'obtention de leur titre, d'au moins deux années d'expérience professionnelle, dont au moins une année dans le domaine des revêtements de sols;
- ou
- b) possèdent un certificat fédéral de capacité de gestionnaire du commerce de détail ou d'employé de commerce ou une qualification équivalente et peuvent justifier, après l'obtention de leur titre, d'au moins trois années d'expérience professionnelle, dont au moins deux années dans le domaine des revêtements de sols;
- c) ont acquis les certificats de modules requis ou disposent des attestations d'équivalence nécessaires.

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

3.32 L'admission à l'examen final requiert d'être en possession des certificats de modules suivants:

- a) Module 1: Gamme de produits et présentation;

² La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission AQ ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

- b) Module 2: Service à la clientèle et analyses de situations;
- c) Module 3: Processus d'offres et de vente;
- d) Module 4: Coordination de l'exécution de la commande;
- e) Module 5: Finalisation du projet.

Le contenu et les exigences des modules sont spécifiés dans les descriptifs de modules de l'organe responsable (identification du module et exigences en matière d'attestation de compétences). Ces descriptifs figurent dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

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

3.4 Frais

- 3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires d'un brevet 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 final ne donne droit à aucun remboursement.
- 3.44 Pour le candidat qui répète l'examen final, le montant de la taxe d'examen est fixé dans chaque cas par la commission AQ, 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 final sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN FINAL

4.1 Convocation

- 4.11 L'examen final a lieu si, après sa publication, huit 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 final 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 final. La convocation comprend:

- a) le programme de l'examen final, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires autorisés dont les candidats sont 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 AQ 20 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 six semaines avant le début de l'examen final.

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 AQ, 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, présente les certificats de modules obtenus par une tierce personne ou tente de tromper d'une autre manière la commission AQ n'est pas admis à l'examen final.

4.32 Est exclu de l'examen final 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 incombe à la commission AQ. Le candidat a le droit de passer l'examen final sous réserve, jusqu'à ce que la commission 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 enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se refusent en tant qu'experts.

4.45 Dans des cas exceptionnels dûment justifiés, tout au plus un des experts à l'examen peut avoir été enseignant aux cours préparatoires suivis par le candidat.

4.5 Séance d'attribution des notes

4.51 La commission AQ 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 enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se refusent lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

5. EXAMEN FINAL

5.1 Épreuves d'examen

5.11 L'examen final comprend les épreuves ci-après englobant les différents modules et est organisé selon les durées suivantes:

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1 Situation de vente	oral	45 min	1
2 Établissement d'offre	écrit	90 min	1
3 Présentation de l'offre et entretien professionnel	oral	45 min	1
Total		180 min	

Épreuve 1: Situation de vente

Cette épreuve relie les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles B et F.

Les candidats démontrent leur capacité à comprendre une situation de départ dans un délai donné et à proposer et justifier des solutions adaptées.

Dans le cadre d'un jeu de rôle, les exigences liées à une situation de vente professionnelle typique sont simulées. Un client visite une salle d'exposition. Il a sur lui des documents relatifs à un objet. Le conseiller en revêtements de sols reçoit le client, clarifie ses besoins et mène l'entretien de conseil / de vente. Les experts jouent le rôle du client, tandis que les candidats exercent leur fonction professionnelle. Les candidats n'ont pas de temps de préparation.

Épreuve 2: Établissement d'offre

Cette épreuve relie des compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles C et F.

Les candidats établissent une offre détaillée avec tous les points d'appréciation nécessaires sur la base de la situation de vente traitée dans l'épreuve 1.

Épreuve 3: Présentation de l'offre et entretien professionnel

Cette épreuve relie tous les domaines de compétences opérationnelles (A à F).

L'offre est présentée dans le cadre d'un jeu de rôle. Les experts jouent le rôle du client et posent des questions du point de vue du client pendant la présentation. Les candidats exercent leur fonction professionnelle.

Lors de l'entretien professionnel qui suit, les candidats démontrent qu'ils sont capables de répondre aux questions des experts sur l'offre établie et la présentation de l'offre, ainsi que d'expliquer et justifier leurs réflexions.

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

5.2 Exigences

- 5.21 La commission AQ arrête les dispositions détaillées concernant l'examen final figurant dans les directives relatives au présent règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a).

- 5.22 La commission AQ 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 final est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 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 final 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 final et de l'octroi du brevet

6.41 L'examen final est réussi si:

- a) la note globale est au moins égale à 4,0;
- b) pas plus d'une note d'une épreuve est inférieure à 4,0;
- c) aucune note d'une épreuve n'est inférieure à 3,0.

6.42 L'examen final 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 AQ décide de la réussite de l'examen final uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.

6.44 La commission AQ établit un certificat d'examen final pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes:

- a) la validation des certificats de modules requis ou des attestations d'équivalence nécessaires;
- b) les notes des différentes épreuves et la note globale de l'examen final;
- c) la mention de réussite ou d'échec à l'examen final;
- d) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

6.51 Le candidat qui échoue à l'examen final 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 final s'appliquent également aux examens répétés.

7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission AQ et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission AQ.

- 7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de:
- **Conseillère en revêtements de sols / Conseiller en revêtements de sols avec brevet fédéral**
 - **Bodenbelagsberaterin / Bodenbelagsberater mit eidgenössischem Fachausweis**
 - **Consulente in rivestimenti di pavimenti con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais:

- **Floor Covering Advisor, Federal Diploma of Higher Education**

- 7.13 Les noms des titulaires d'un brevet sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du brevet

- 7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet 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 candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen final ou l'octroi du brevet peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission AQ dans les 30 jours suivant la 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 AQ, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission AQ 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 en la matière², la commission AQ 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.

² Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr

9. DISPOSITIONS FINALES

9.1 Abrogation du droit en vigueur

Le règlement du 9 juillet 2014 concernant l'examen professionnel de conseil-
lère/conseiller en revêtements de sols est abrogé.

9.2 Dispositions transitoires

Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 9 juillet 2014 ont
la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois
jusqu'au 31 décembre 2025.

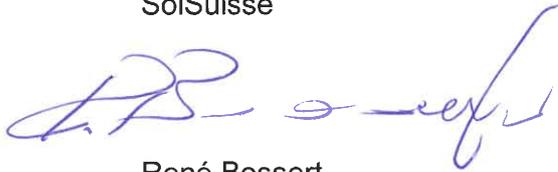
9.3 Entrée en vigueur

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

10. **ÉDICTION**

Oberentfelden, le 12.9.2023

SolSuisse



René Bossert
Président



Daniel Heusser
Directeur

Heimberg, le 12.9.2023

ISP



Bruno Durrer
Président



Mark Teutsch
Directeur

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 28/09/2023

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



Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue