



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Accrédité en se basant sur SN/EN ISO IEC 17024:2012
Service d'accréditation suisse SAS (SCESe 0016)

Examen de la SAQ

Guide des voies de droit

Version 1.0, 20.08.2024

Niveau: publique



Table des matières

1	Vue d'ensemble	3
1.1	But et objectif	3
1.2	Champ d'application et éléments d'examen	3
1.3	Principes juridiques	3
2	Consultation des épreuves	4
2.1	Principe	4
3	Opposition (première instance)	4
3.1	Principe	4
3.2	Déroulement et attributions	4
3.3	Motifs d'opposition	4
3.4	Issue de l'opposition (première instance)	5
3.5	Frais d'opposition	5
3.6	Formulaire de demande	5
4	Recours (deuxième instance)	5
4.1	Principe	5
4.2	Déroulement de la procédure	5
4.3	Motifs de recours (deuxième instance)	6
4.4	Issue du recours (deuxième instance)	6
4.5	Frais du recours (deuxième instance)	6
4.6	Formulaire de demande	6
5	Réclamation	7
5.1	Principe	7
5.2	Déroulement et attributions	7
5.3	Motifs de réclamation	7
5.4	Issue de la réclamation	7
5.5	Frais de réclamation	8
5.6	Formulaire de demande	8

Dans un souci de meilleure lisibilité, le présent document utilise exclusivement la forme masculine. Les formulations s'appliquent toutefois expressément aux deux sexes.



1 Vue d'ensemble

1.1 But et objectif

Le « Guide des voies de droit » décrit les règles et les étapes des procédures de consultation des épreuves, d'opposition (première instance) et de recours (deuxième instance) et de réclamation pour les examens organisés par la SAQ. Le présent guide s'adresse aux candidats qui désirent recourir à l'une de ces procédures.

1.2 Champ d'application et éléments d'examen

Ce guide est utilisé pour toutes les procédures de qualification écrites de la SAQ pour lesquelles aucun guide spécifique des voies de recours n'a été défini. Le guide complète le règlement d'examen et le programme de certification correspondants.

1.3 Principes juridiques

- Précision des règles issues du règlement d'examen, qui est défini par le comité des normes
- La certification se base sur la norme d'accréditation ISO 17024
- Aucune référence possible aux lois et règlements de droit public ou aux lois sur l'enseignement supérieur
- Tout recours à l'une des voies de droit mentionnées constitue une demande personnelle et individuelle du candidat à l'examen et ne constitue pas un précédent pour les autres candidats à l'examen.
- Les recours mentionnés ne peuvent être utilisés que pour le dernier échec à l'examen. En participant à cette dernière tentative, le candidat a accepté les résultats des tentatives précédentes, qui ne peuvent donc plus être contestées.



2 Consultation des épreuves

2.1 Principe

Examen écrit

Selon le règlement d'examen, il n'est pas possible de consulter un examen écrit.

3 Opposition (première instance)

3.1 Principe

Examen écrit

En cas d'échec à l'examen écrit (même partiel), le candidat a la possibilité de déposer une opposition contre l'évaluation auprès de l'organisme de certification. L'opposition doit être adressée par écrit dans les 30 jours à compter de la réception du résultat d'examen. Durant la procédure d'opposition, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.

3.2 Déroulement et attributions

Examen écrit

Après réception de l'opposition écrite, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour les frais d'opposition. L'opposition est ensuite transmise à la commission d'examen du prestataire d'examen pour une nouvelle évaluation. La commission d'examen prend position au sujet de l'opposition et rend une décision définitive.

3.3 Motifs d'opposition

Examen écrit

Motifs d'opposition possibles :

- Questions d'examen techniquement incorrectes
- Compréhensibilité des questions d'examen

Les motifs ne peuvent se rapporter qu'à l'examen et ont pour but de demander une modification du résultat de l'examen.

Ne constituent pas des motifs d'opposition :

- Tout ce qui concerne le contenu et le matériel d'enseignement destiné à la préparation de l'examen
- Les motifs personnels
- Les motifs en relation avec la procédure d'examen*
*Pour les erreurs en matière de procédure d'examen, cf. la réclamation
- Tout ce qui concerne les lois ou les ordonnances



- Les critiques générales du système de certification

Pour information : le matériel d'enseignement / les cours de préparation ne font pas partie de la certification, ils sont proposés par le prestataire d'examen de manière indépendante et sous sa responsabilité. Les réclamations à leur sujet doivent être adressées directement au prestataire d'examen.

3.4 Issue de l'opposition (première instance)

Examen écrit

Au plus tard 45 jours après réception de l'opposition, le candidat reçoit par écrit la décision définitive accompagnée de la prise de position de la commission d'examen. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans l'opposition (cf. chapitre 3.3).

3.5 Frais d'opposition

Examen écrit

Les frais d'opposition s'élèvent à CHF 400.–. Le montant est dû dès que la demande signée est parvenue à la SAQ. Les émoluments sont remboursés au candidat en cas d'acceptation de son opposition.

3.6 Formulaire de demande

Examen écrit

Le formulaire d'opposition se trouve sur notre site [Internet](#) :

La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à immo@saq.ch.

4 Recours (deuxième instance)

4.1 Principe

Examen écrit

Si le candidat n'est pas d'accord avec la décision concernant son opposition (première instance), il a la possibilité de déposer un recours (deuxième instance). Le recours doit être adressé par écrit dans les 30 jours à compter de la date de réception de la décision concernant l'opposition (première instance). La procédure de recours (deuxième instance) a pour but de vérifier la décision au sujet de l'opposition. Durant la procédure de recours, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.

4.2 Déroulement de la procédure



Examen écrit

Après réception du recours (deuxième instance) par écrit, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour le paiement des frais du recours. Le recours est ensuite transmis au comité de programme de SAQ pour évaluation. Le comité de programme de SAQ prend position au sujet du recours et rend une décision définitive. Le cas échéant, le comité de programme de la SAQ consulte un expert indépendant pour réévaluer la décision sur le recours.

4.3 Motifs de recours (deuxième instance)

Examen écrit

Motifs de recours (seconde instance) :

Un recours (deuxième instance) conteste la décision concernant l'opposition (première instance). Le candidat ne peut par conséquent qu'invoquer les mêmes motifs que ceux qu'il a invoqués dans l'opposition (première instance).

Ne constituent pas des motifs de recours (seconde instance) :

- Tout ce qui n'est pas mentionné dans l'opposition (première instance)

4.4 Issue du recours (deuxième instance)

Examen écrit

45 jours environ après la réception du recours (deuxième instance), le candidat reçoit par écrit la décision définitive avec la prise de position du comité de programme de SAQ. La prise de position traite des différents motifs invoqués dans le recours (cf. chapitre 4.3). La procédure de recours (deuxième instance) est la dernière réévaluation d'un examen. Le candidat ne peut plus rien entreprendre contre le résultat de l'examen.

4.5 Frais du recours (deuxième instance)

Examen écrit

Les frais de recours (deuxième instance) s'élèvent à CHF 400.–. Le montant est dû dès que la demande signée est parvenue à la SAQ. En cas d'acceptation du recours (deuxième instance), l'émolument de l'opposition et du recours sont remboursés au candidat.

4.6 Formulaire de demande

Examen écrit

Le formulaire de recours (deuxième instance) se trouve sur notre site [Internet](#) :

La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à immo@saq.ch.



5 Réclamation

5.1 Principe

Examen écrit

En cas d'échec, le candidat a la possibilité d'adresser à l'organisme de certification une réclamation au sujet du déroulement et de l'organisation de l'examen. La réclamation doit être soumise dans les 30 jours suivant la décision écrite sur le résultat de l'examen. Durant la procédure de réclamation, il n'est pas possible de se réinscrire à l'examen qui n'a pas été réussi.

Il est également possible de déposer une réclamation écrite contre une décision négative de re-certification.

5.2 Déroulement et attributions

Examen écrit

Après réception de la réclamation écrite, le candidat reçoit de la part de SAQ une lettre de confirmation écrite accompagnée d'une facture pour le paiement des frais de réclamation. La réclamation est ensuite transmise au comité de programme de SAQ pour évaluation. Le comité de programme de la SAQ prend position et statue sur la réclamation.

5.3 Motifs de réclamation

Examen écrit

Motifs de réclamation :

- Organisation de l'examen
- Déroulement de l'examen
- Infrastructure de l'examen
- Perturbations durant l'examen
- Non-respect du règlement d'examen

Ne constituent pas de motifs de réclamation :

- Les motifs personnels
- Tout ce qui concerne les cours/les supports d'apprentissage destinés à la préparation de l'examen
- Tout ce qui concerne les lois ou les ordonnances
- Les critiques générales du système de certification

5.4 Issue de la réclamation

Examen écrit

Environ 45 jours après la réception de la réclamation, le candidat reçoit par écrit la décision définitive avec la prise de position du comité de programme de SAQ. La prise de position porte sur les motifs mentionnés dans la réclamation (cf. chapitre 5.3).



5.5 Frais de réclamation

Examen écrit

Les frais de réclamation s'élèvent à CHF 400.–. Le montant est dû dès que la demande signée est arrivée à la SAQ. Cet émolument est remboursé au candidat en cas d'acceptation de sa réclamation.

5.6 Formulaire de demande

Examen écrit

Le formulaire de réclamation se trouve sur notre site [Internet](#).

La demande dûment signée peut être envoyée par courrier à la SAQ ou par e-mail à immo@saq.ch.