



**Personnel
Certification**

Swiss Association for Quality

SAQ Swiss Association for Quality
Personnel Certification

Certification «Business & Corporate»

***Programme de certification
Certified PR and Communication Expert SAQ***

Version 03
Remplace: Version 02
Niveau: Public
Valable à partir du 20.03.2024

Par souci de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans le présent document. Les formulations sont toutefois explicitement indépendantes du sexe.

Personnel Certification
SAQ Swiss Association for Quality
Ramuzstrasse 15
CH-3027 Bern

T +41 (0)31 330 99 00
pc@saq.ch
www.personnelcertification.ch



Table des matières

Table des matières	2
1. Aperçu	3
1.1 Objectif et finalité	3
1.2 Groupe cible	3
1.3 Bénéfices et avantages	3
2. Thèmes d'apprentissage	3
3. Première certification	5
3.1 Conditions d'admission	5
3.2 Demande	6
4. Recertification	6
4.1 Conditions	6
4.2 Mesures de recertification	6
4.3 Demande	7
5. Directives générales	7
5.1 Certificat et titre	7
5.2 Durée	7
5.3 Envoi	7
5.4 Langue	7
5.5 Propriété / fraude	8
5.6 Renoncement / restitution	8
5.7 Recours	8
5.8 Archivage	8
5.9 Obligation de renseigner et protection des données	8
5.10 Coûts du certificat	9



1. Aperçu

1.1 Objectif et finalité

Le programme de certification «Certified PR and Communication Expert SAQ» décrit les contenus d'apprentissage nécessaires et définit les exigences pour la première certification et la recertification. Les directives ci-après sont basées sur les exigences de la norme SN/EN ISO IEC 17024:2012.

1.2 Groupe cible

La certification «Certified PR and Communication Expert SAQ» s'adresse aux personnes exerçant à titre principal une fonction/un rôle dans le domaine des relations publiques/communication et ayant déjà assumé les tâches qualifiées dans ce domaine.

1.3 Bénéfices et avantages

Le certificat de personnes «Certified PR and Communication Expert SAQ» atteste les compétences et connaissances personnelles indispensables à une collaboration qualifiée dans le domaine des relations publiques/communication. En outre, la recertification confirme la formation continue et l'expérience professionnelle requise, qui permettent aux titulaires du certificat de répondre aux exigences croissantes et en perpétuel changement concernant leur profil professionnel.

2. Thèmes d'apprentissage

Les thèmes d'apprentissage font partie intégrante du programme de certification et constituent les bases de compétences des titulaires du certificat.

Thème	Sous-thème
01. Bases d'économie politique et économie des entreprises	01.1 Fonctions et règles de l'économie politique 01.2 Interdépendances et processus de l'économie politique 01.3 Économie politique au regard du développement stratégique de la communication et du marketing d'entreprise 01.4 Sciences de l'économie politique et des entreprises, esprit entrepreneurial 01.5 Modèles d'affaires 01.6 Objectifs et stratégies de l'entreprise 01.7 Environnement et marchés d'une entreprise 01.8 Opportunités et risques de l'orientation stratégique d'une entreprise 01.9 Organisation structurelle et fonctionnelle d'une entreprise 01.10 Gestion de projets, y c. budgétisation
02. Bases de gestion et d'exploitation	02.1 Politique d'entreprise et processus de direction 02.2 Notions fondamentales de la théorie de l'organisation 02.3 Méthodologie décisionnelle pour la résolution de problèmes 02.4 Faits et informations sur le propre secteur 02.4 Processus et résultats de la gestion d'entreprise 02.5 Considérations financières 02.6 Critères de gestion du personnel 02.7 Rôles de conduite en cas de situations de conflit



Thème	Sous-thème
03. Bases de marketing et étude de marché	03.1 Stratégie et concept de marketing 03.2 Instruments de marketing 03.4 Formes d'études de marché et de communication 03.5 Communication avec les instituts d'études de marché 03.6 Systèmes de saisie des données
04. Stratégie de communication	04.1 Briefings 04.2 Déficits d'information, clarifications et analyse de la situation 04.3 Parties prenantes et leurs besoins 04.4 Facteurs sociologiques et psychologiques des parties prenantes 04.5 Stratégies de communication selon les objectifs et les directives 04.6 Instruments et canaux de communication 04.7 Optimisation des stratégies ou mesures de communication
05. Communication d'entreprise	05.1 Communication de réputation, de changement, de problème et de crise 05.2 Communication interne 05.3 Public Affairs 05.4 Investor Relations 05.5 Éthique, RSE et gouvernance/conformité 05.6 Succès, opportunités et risques 05.7 Conseiller, coacher et soutenir la direction 05.8 Optimiser les activités en cours
06. Corporate Identity	06.1 Principes de CI 06.2 Corporate Design, comportement, communication, formulation 06.3 Gestion des marques 06.4 Publications / Corporate Media selon la CI
07. Concepts de communication	07.1 Concepts pour la communication d'entreprise ou commerciale 07.2 Concepts de Live Communication 07.3 Concepts de promotion des ventes / de marketing de dialogue 07.4 Concepts de présence numérique 07.5 Publications en ligne et hors ligne 07.6 Mesures de communication
08. Médias et canaux	08.1 Briefing médias 08.2 Stratégie et concept médias pour les médias en ligne et hors ligne 08.3 Campagnes cross-média 08.4 Budget médias / diffusion 08.5 Analyse des campagnes 08.6 Canaux et domaines des réseaux sociaux 08.7 Relations avec les médias, y c. conférence de presse
09. Mise en œuvre communicative	09.1 Briefing pour une équipe créative 09.2 Techniques créatives pour les concepts de mise en œuvre 09.3 Approches créatives 09.4 Textes / développement de contenu, ghostwriting 09.5 Contenu adapté au canal
10. Droit des médias et de la communication	10.1 Prescriptions relatives au droit de la communication et des médias 10.2 Prescriptions légales pertinentes pour la branche

Thème	Sous-thème
	10.3 Licéité de la mise en œuvre et de la présentation 10.4 Droit de la communication et codes RP 10.5 Principes d'éthique et de loyauté
11. Facteurs critiques de réussite	11.1 Identification des facteurs critiques de réussite 11.2 Interaction des facteurs critiques de réussite 11.3 Solutions en cas d'erreurs / de retours critiques
12. Technique de présentation	12.1 Types de présentation 12.2 Techniques d'argumentation 12.3 Visualisations 12.4 Techniques de présentation

3. Première certification

3.1 Conditions d'admission

Sont admises à la certification «Certified PR and Communication Expert SAQ» les personnes majeures exerçant une activité professionnelle en Suisse et qui remplissent l'une des trois options suivantes:

- Option 1
 - Diplôme de formation reconnu par la SAQ, datant de moins de 5 ans au moment de la demande.
 - Expérience professionnelle d'au moins 5 ans à titre principal¹ dans le domaine des relations publiques/de la communication.
- Option 2
 - Diplôme de formation reconnu par la SAQ, indépendant de la date d'obtention du diplôme.
 - Expérience professionnelle d'au moins 10 ans à titre principal¹ dans le domaine des relations publiques/de la communication.
- Option 3
 - Membre professionnel inscrit au [registre professionnel de pr suisse](#)

Un diplôme de formation reconnu par la SAQ (voir liste séparée sur le site web) doit :

- couvrir au moins 75% des thèmes d'apprentissage du programme de certification.
- avoir vérifié les compétences professionnelles et méthodologiques dans le cadre d'un examen final ou travail de fin d'études.

La SAQ peut contacter le prestataire de formation et l'employeur pour de plus amples informations.

Au moment de la demande de certification, les candidats doivent exercer à titre principal¹ un rôle/fonction dans le domaine des relations publiques/communication. Les candidats ont la responsabilité des justificatifs prouvant le respect de ces conditions.

¹ À titre principal : taux d'occupation d'au moins 60 % dans le domaine des relations publiques/communication



3.2 Demande

La demande de certification doit être remise remplie et signée à la SAQ. De plus, les annexes nécessaires doivent être jointes à la demande :

- Diplôme de formation ou attestation de membre professionnel dans le registre professionnel de suisse
- Justificatif de l'emploi actuel et de la fonction/rôle à titre principal¹, ainsi que de l'expérience professionnelle nécessaire (certificat / attestation de travail)

4. Recertification

Pour la recertification, une attestation doit être fournie au plus tard à la date d'expiration du certificat. L'attestation porte sur les composantes «Expérience professionnelle» et «Formation continue». Les titulaires du certificat prouvent à l'instance de certification que, pendant la durée de validité du certificat, ils ont maintenu à jour leurs connaissances spécialisées et leurs compétences pratiques dans le domaine des relations publiques et communication. Une recertification n'est possible que pour le programme de première certification et ne peut être obtenue que si le titulaire du certificat travaille ou y a travaillé dans le domaine des relations publiques/communication. Le titulaire du certificat est lui-même responsable du suivi et de la remise dans les délais des mesures de recertification reconnues par la SAQ.

4.1 Conditions

Pour la recertification, les conditions suivantes doivent être remplies :

- certificat «Certified PR and Communication Expert SAQ» valable disponible.
- avoir suivi les mesures de recertification d'une durée de 50 heures d'apprentissage; les deux composantes «Expérience professionnelle» et «Formation continue» devant être couvertes.
- les mesures de recertification ont été suivies pendant la durée de validité du certificat.
- demande de recertification soumise à la SAQ avant l'expiration du certificat encore valable.

4.2 Mesures de recertification

Pour la recertification, 50 heures d'apprentissage doivent être suivies pendant la durée de validité du certificat. Une distinction est faite entre les composantes «Expérience professionnelle» et «Formation continue». Un nombre minimum d'heures d'apprentissage doit être attesté pour chaque composante.

Composantes	Conditions / heures d'apprentissage
Expérience professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Pour 6 mois d'expérience professionnelle à titre principal dans le domaine des relations publiques/communication, 5 heures d'apprentissage sont comptabilisées.• Le temps de travail total en mois peut être en un seul bloc ou s'étaler sur la durée de validité du certificat.• Les mois entamés ne faisant pas partie d'un bloc de 6 mois ne peuvent pas être comptabilisés partiellement.• Pour la composante «Expérience professionnelle», il faut justifier au moins 15 heures d'apprentissage.• Un certificat ou une attestation de travail indiquant la fonction, les tâches et la période est requis pour attester la composante «Expérience professionnelle».



Composantes	Conditions / heures d'apprentissage
Formation continue	<ul style="list-style-type: none">• Participation à des formations mesurables/vérifiables en présentiel et/ou à des méthodes d'apprentissage/modules d'auto-apprentissage (ou combinaison) axés sur les aptitudes/compétences pertinentes du programme de certification.• Seules les heures d'apprentissage des « Formation continue » reconnus par la SAQ sont prises en compte. La liste actuelle est disponible sur le site Internet de SAQ.• La SAQ définit au préalable les heures d'apprentissage par « Formation continue » reconnu.• Pour la composante «Formation continue», il faut justifier d'au moins 20 heures d'apprentissage.• Les « Formations continues» doivent être achevés et justifiés par une attestation de diplôme (diplôme, certificat, attestation de participation ou autre)

4.3 Demande

La demande de certification doit être remise remplie et signée à SAQ (par e-mail ou par courrier postal). Les justificatifs des mesures de recertification doivent être joints à la demande. La demande de recertification peut être déposée au plus tôt 3 mois avant l'expiration du certificat encore valable.

5. Directives générales

5.1 Certificat et titre

Le certificat est délivré sous forme numérique et est valable 3 ans. La durée de validité est indiquée sur le certificat. Durant cette période de validité, le titulaire du certificat peut porter le titre suivant : «Certified PR and Communication Expert SAQ».

5.2 Durée

La durée de validité du certificat est limitée à 3 ans. La recertification périodique a ensuite lieu.

5.3 Envoi

Le certificat numérique et la facture des frais de certification sont envoyés par courriel. Sauf indication contraire du candidat, le certificat est envoyé à l'adresse électronique indiquée dans la demande. Le titulaire du certificat peut mettre une copie du certificat à la disposition de l'employeur.

5.4 Langue

Le certificat est en principe établi dans la langue du diplôme de formation. Toutefois, il est possible de choisir parmi l'une des langues suivantes : allemand, français, italien, anglais



5.5 Propriété / fraude

Le certificat reste la propriété de SAQ et peut être retiré définitivement ou temporairement à leur détenteur, sans remboursement des coûts de certificat, pour des raisons majeures. Raisons majeures :

- Suspicion fondée d'abus par le titulaire du certificat
- Infractions au programme de certification
- Les frais de certification ne sont pas versés dans les délais

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.

Le participant s'engage à toujours transmettre à la SAQ des informations véridiques. Si des infractions aux directives de ce programme de certification sont constatées lors de la demande de certification ou pendant la durée de la certification, cela entraîne l'exclusion de la certification.

5.6 Renoncement / restitution

En cas de renoncement au certificat ou à son renouvellement, le document original doit être retourné. En cas de renoncement au certificat, celui-ci ne peut plus être réactivé ultérieurement. Si le titulaire du certificat ne remplit plus les conditions d'un certificat pendant la période de validité de celui-ci, il doit en informer l'organisme de certification par écrit et lui retourner le certificat.

5.7 Recours

En cas de décision de certification négative, il est possible d'envoyer un recours par écrit à l'attention du comité du programme dans un délai de 30 jours. Les frais d'un recours sont remboursés en cas d'acceptation du recours. De plus amples informations figurent dans la demande de recours.

5.8 Archivage

Les documents 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.

5.9 Obligation de renseigner et protection des données

La SAQ s'engage à utiliser les données personnelles des titulaires d'un certificat exclusivement à des fins de gestion des certificats (p. ex. demande de recertification), de contrôle et d'examen des abus (p. ex. renseignement sur la validité vis-à-vis de tiers, empêcher la falsification de certificats) et d'assurance qualité.

Par ailleurs, SAQ s'engage à mettre en œuvre les dispositions du règlement de l'UE sur la protection des données (RGPD/GDPR) en matière de «privacy by design», à savoir les mesures techniques et organisationnelle, et en matière de «privacy by default», à savoir l'étendue et l'utilisation des données recueillies.



Swiss Association for Quality

5.10 Coûts du certificat

Première certification	CHF 290.00
Recertification	CHF 200.00
Répliques du certificat / certificat dans une autre langue	CHF 100.00
Recours*	CHF 200.00

Tous les prix sont exempts de TVA. Prix valables à partir du 1^{er} mars 2022

* Possible en cas de demande de certification refusée par la SAQ Swiss Association for Quality.