



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

SAQ Swiss Association for Quality  
Certification de personnes

---

## **Programme de certification Courtier·ère immobilier·ère SAQ**

### ***Règlement d'examen et de certification Courtier·ère immobilier·ère certifié·e SAQ***

---

Version 2.1

Niveau : public

Statut : actif

Valable à partir du : 25.07.2024

**Certification de personnes**

SAQ Swiss Association for Quality T +41 (0) 31 330 99 00

Raumzstrasse 15

CH-3027 Bern

immo@saq.ch

www.personenzertifizierung.ch



## Table des matières

<b>1</b>	<b>Vue d'ensemble .....</b>	<b>3</b>
1.1	Champ d'application et éléments de l'examen .....	3
1.2	Conditions d'admission .....	3
<b>2</b>	<b>Examen écrit .....</b>	<b>3</b>
2.1	Objectifs, structure et déroulement de l'examen, outils d'aide .....	3
2.2	Identification .....	3
2.3	Notation / résultats de l'examen .....	4
2.4	Organisation de l'examen et assurance qualité .....	4
2.5	Préparation aux examens .....	4
2.6	Échec / répétition des examens .....	4
2.7	Empêchement .....	4
2.8	Exclusion de l'examen .....	4
<b>3</b>	<b>Certificat .....</b>	<b>5</b>
3.1	Recertification .....	5
3.2	Renonciation/annulation .....	5
3.3	Propriété .....	5
3.4	Obligation de renseigner et protection des données .....	5
<b>4</b>	<b>Voies de droit .....</b>	<b>6</b>
4.1	Consultation des épreuves .....	6
4.2	Opposition .....	6
4.3	Recours .....	6
4.4	Réclamation .....	6
<b>5</b>	<b>Annexe .....</b>	<b>6</b>



## **1 Vue d'ensemble**

### **1.1 Champ d'application et éléments de l'examen**

Le présent règlement d'examen et de certification régit les conditions d'admission, le déroulement des examens, la certification et la recertification pour le programme «Courtier•ère immobilier•ère SAQ».

### **1.2 Conditions d'admission**

Sont admises à la procédure de qualification les personnes remplissant l'un des critères suivants au moment de l'examen écrit :

- Emploi de conseiller clientèle dans le domaine d'activité du courtage immobilier.  
(attestation de l'employeur)
- Travailleur indépendant dans le domaine d'activité du courtage immobilier  
(activité indépendante en matière d'assurances sociales en courtage immobilier / attestation CAS)

## **2 Examen écrit**

### **2.1 Objectifs, structure et déroulement de l'examen, outils d'aide**

L'examen écrit évalue les connaissances métier et les compétences d'application conformément au programme de certification « Courtier-ère immobilier-ère SAQ ».

- L'examen porte sur les thèmes d'apprentissage figurant au catalogue des thèmes d'apprentissage (programme de certification, paragraphe 4).
- L'examen consiste en un examen écrit.
- L'examen est réalisé à distance et sous forme numérique, et est surveillé par des surveillants via un système Proctor. Les candidats sont responsables du bon fonctionnement de leur appareil électronique.
- La durée totale de l'examen écrit est de 120 minutes. Il comprend 200 questions.
- L'examen est considéré comme réussi si le candidat ou la candidate obtient au moins 75 % des points possibles.
- L'examen est de type « closed book » (calculatrice autorisée). Les examens sont des travaux individuels.
- Les candidats et les candidates doivent suivre les instructions des surveillants.
- Les surveillants ne répondent à aucune question concernant le contenu pendant l'examen.
- Toute communication avec un tiers et avec l'extérieur est interdite.
- Les candidats et les candidates s'engagent 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.

### **2.2 Identification**

Afin que leur identité puisse être vérifiée, les candidats et les candidates présentent avant l'examen une pièce d'identité officielle<sup>1</sup>. Les surveillants sont tenus de vérifier l'identité des candidats.

---

<sup>1</sup> CH und FL : carte d'identité, passeport, permis de conduire CH/FL, permis de séjour ( (B, C, F, G, L, N))  
Étranger : carte d'identité, passeport



### 2.3 Notation / résultats de l'examen

Les questionnaires à choix unique et à choix multiple sont notés comme suit :

Les questions pour lesquelles une seule réponse juste est possible donnent droit à 1 point par réponse correcte. Si plusieurs réponses sont choisies, aucun point n'est attribué.

Les questions pour lesquelles deux réponses justes sont possibles donnent droit à ½ point par réponse correcte. Si plus de deux réponses sont choisies, aucun point n'est attribué.

L'examen est considéré comme réussi si le candidat ou la candidate obtient au moins 75 % des points possibles.

Les candidats et les candidates obtiennent les résultats directement après l'examen via l'outil en ligne.

### 2.4 Organisation de l'examen et assurance qualité

La responsabilité de l'organisation et de la réalisation de l'examen incombe à l'organisme de certification SAQ. La SAQ surveille l'examen et garantit aux participantes et aux participants une procédure d'examen neutre et indépendante. L'organisme de certification SAP est le seul habilité à organiser l'examen et à délivrer les certificats.

### 2.5 Préparation aux examens

Aucune formation spécifique n'est obligatoire (la participation à une formation appropriée est recommandée).

### 2.6 Échec / répétition des examens

L'examen peut être repassé deux fois. Un examen réussi ne peut être répété dans le but d'obtenir un meilleur résultat.

Si un candidat ou une candidate échoue à l'examen à trois reprises, il ou elle peut se représenter au plus tôt après un délai d'attente de douze mois.

Si des candidats ou des candidates ne se désistent pas au plus tard sept jours ouvrables avant la date de l'examen ou ne se présentent pas à l'examen sans motif valable, ils/elles sont considéré·e·s comme ayant participé avec échec à l'examen.

### 2.7 Empêchement

Si les candidats ou les candidates ne peuvent pas se présenter à l'examen pour des raisons impérieuses, ils ou elles sont tenu·e·s d'en informer immédiatement l'organisme de certification SAQ.

Ils ou elles doivent remettre spontanément à l'organisme de certification SAQ, dans un délai de cinq 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.

### 2.8 Exclusion de l'examen

Les points suivants entraînent l'exclusion de l'examen :

- Utilisation d'outils d'aide non autorisés et communication avec un tiers ou avec l'extérieur.
- Non-respect du règlement d'examen ou des instructions des surveillants.

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



### **3 Certificat**

Après la première certification, le certificat est valable pour une durée de trois ans, avec recertification possible.

- Le certificat reste la propriété de la SAQ et est délivré sous forme numérique à la réception du paiement.
- Si le ou la titulaire du certificat ne remplit plus les conditions du certificat pendant la période de validité de celui-ci, il ou elle doit en informer l'organisme de certification par écrit et lui retourner le certificat.
- Le ou la titulaire du certificat est autorisé-e à utiliser le titre suivant pendant la durée de validité :  
Courtière immobilière agréée SAQ  
Courtier immobilier agréé SAQ

#### **3.1 Recertification**

Pour la recertification, une attestation doit être fournie au plus tard à la date d'expiration du certificat et au plus tôt trois mois avant cette date.

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 du courtage immobilier.

Les conditions de recertification et des observations concernant les attestations reconnues figurent dans le programme de certification « Courtier-ère immobilier-ère SAQ » (paragraphe 6).

Les titulaires du certificat sont responsables de l'exécution et de la soumission en temps voulu des mesures de recertification.

#### **3.2 Renonciation/annulation**

En cas de renonciation au certificat, l'organisme de certification SAQ annule le certificat numérique.

#### **3.3 Propriété**

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

- Suspicion fondée d'abus par le détenteur
- Infractions au règlement d'examen et de certification

En cas de suspicion d'abus ou d'indices de fausses déclarations des personnes certifiées, la SAQ est habilitée à vérifier les déclarations effectuées et à mener une enquête sur les éventuels cas d'abus.

#### **3.4 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 et de contrôle et de vérification des abus (p. ex. renseignement sur la validité vis-à-vis de tiers, lutte contre les certificats falsifiés) et d'assurance de la qualité.

En outre, la SAQ s'engage à mettre en œuvre les directives du règlement sur la protection des données 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.

En se présentant à l'examen, les candidats et les candidates acceptent l'échange de données entre les centres d'examen, employeur (si celui-ci prend en charge les frais d'examen) et l'organisme de certification SAQ. Il s'agit des données nécessaires à l'établissement du certificat ou à la prise de contact (nom, prénoms, date de naissance, adresse e-mail, adresse du domicile privé, langue, résultat de l'examen, preuve des critères de participation).



## **4 Voies de droit**

### **4.1 Consultation des épreuves**

La consultation n'est pas possible.

### **4.2 Opposition**

En cas d'échec à un examen, le candidat ou la candidate a la possibilité de faire une opposition auprès de l'organisme de certification SAQ. L'opposition est payante et doit être adressée par écrit dans les 30 jours suivant la réception du résultat négatif de l'examen ou la consultation (cachet de la poste). Une opposition n'est possible qu'en cas d'échec à l'examen. Le candidat ou la candidate ne peut se réinscrire à l'examen en cause pendant la procédure d'examen de son opposition. S'il ou si elle conteste un résultat, il doit attendre la décision. Les frais d'opposition sont remboursés en cas d'admission de celle-ci. Les coûts sont indiqués dans le programme de certification.

### **4.3 Recours**

Si le candidat n'est pas d'accord avec la décision concernant son opposition, 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). Les frais de recours sont remboursés en cas d'admission de celui-ci. Les coûts sont indiqués dans le programme de certification.

### **4.4 Réclamation**

Une réclamation concernant le déroulement et l'organisation des examens doit être adressée 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 plainte sont remboursés en cas d'admission de celle-ci. Pour plus d'informations, voir le guide Voies de droit. Les coûts sont indiqués dans le programme de certification.

## **5 Annexe**

L'annexe fait partie intégrante du règlement d'examen et de certification.

Annexe 1 – Tarif des frais

---



**Personnel  
Certification**

**Swiss Association for Quality**

## **Annexe 1 : Tarif des frais**

1. Certification (incluse dans le prix de l'examen)	CHF 590.00
Répétition d'examen	CHF 350.00
Recertification	CHF 290.00
Réclamation	CHF 400.00
Recours	CHF 400.00
Plainte	CHF 400.00
Version physique du certificat numérique sur papier de certificat SAQ	CHF 100.00
Changement de langue du certificat	CHF 100.00

Tous les prix sont exonérés de TVA. Prix valables à partir du 01.04.2024