

ACCRÉDITATION A+

Programme de normes de qualité professionnelles et de service à la clientèle administré par la Chaire en relations publiques de l'UQAM

Les membres de l'Alliance des cabinets de relations publiques du Québec (ACRPQ) ont adopté des normes de qualité professionnelles et de service pour mieux répondre aux besoins de leurs clientèles.

Après avoir examiné différents programmes, dont les normes de qualité ISO, les membres de l'Alliance ont convenu d'adopter des normes adaptées à la réalité des cabinets de relations publiques. Ce faisant, l'Alliance a opté pour des normes de qualité professionnelles et de service inspirées de celles de la Public Relations Consultants Association (PRCA) du Royaume-Uni.

Les préalables

Le cabinet de relations publiques qui souhaite adhérer à l'Alliance et se prévaloir de ses différents avantages, dont le sigle « A⁺ », doit souscrire aux Règlements généraux.

Le cabinet doit notamment :

- a) être constitué en personne morale en vertu d'une loi du Canada ou l'une de ses juridictions ou d'une juridiction étrangère ;
- b) avoir un établissement au Québec ;
- c) avoir les relations publiques comme activité principale ;

Le cabinet doit également répondre à deux des trois critères suivants :

- d) être en exploitation depuis au moins 24 mois ;
- e) avoir un volume annuel d'honoraires supérieur à 250 000\$;
- f) compter plus de trois professionnels à temps plein (ou équivalents temps plein).

Le cabinet de relations publiques doit présenter à l'Alliance, à l'appui de sa candidature, ses états financiers, lesquels doivent faire la preuve que 80 % de ses activités sont réalisées dans le domaine des relations publiques. Les états financiers doivent en outre préciser le volume d'honoraires.

Le cabinet doit également défrayer une cotisation annuelle et souscrire aux normes de qualité professionnelles et de service dans les douze mois suivant son adhésion à l'Alliance.

Éléments de l'évaluation

Pour souscrire aux normes de qualité professionnelles et de service, le cabinet procède à une auto-évaluation des éléments suivants :

1. États financiers
2. Revenus bruts
3. Nombre d'employés
4. Déclaration de l'ACRPQ
5. Plan d'affaires
6. Système financier
7. Qualité de la gestion
8. Suivi des dossiers clients
9. Satisfaction de la clientèle
10. Formation

Les éléments 1,2,3 et 4 doivent confirmer les informations présentées par le cabinet à l'appui de sa candidature.

Procédures

Le cabinet doit compléter un questionnaire au cours des douze mois suivant son adhésion à l'Alliance et le faire parvenir au Département des Communications de l'UQAM. À titre d'évaluateur, M. Yves Théorêt, professeur au département, est tenu à la confidentialité et est chargé, au nom de l'Alliance, de coordonner l'exercice auprès des différents membres et de veiller à ce que le questionnaire soit dûment complété. Le cabinet peut, en tout temps, demander l'aide de l'évaluateur. L'évaluateur, après avoir constaté la conformité du dossier, fait une recommandation au Bureau de direction de l'ACRPQ qui autorise le cabinet membre à faire usage du sigle « A⁺ ».

Note de réussite

Afin de faire usage du sigle « A⁺ » et de pouvoir bénéficier des avantages que procure l'adhésion à l'ACRPQ, le cabinet doit obtenir, au minimum, 58 points sur 100 (ou 58 %).

Le cabinet qui obtient 58 points devra, dès l'année suivante, atteindre 70 points sur 100 (ou 70 %), et maintenir ce pointage pour conserver l'usage du sigle « A⁺ ».