

SYLLABUS OFFICIEL

Examen CSB Pro Comm

Communication Skills for Business (CSB / CCS Pro Comm)

Certification : CSB Professional Communication — Communication Skills for Business

Niveau : Foundation / Entry-level | Public : Étudiants / Jeunes pros / Collaborateurs en environnement international

1. Présentation de la certification

L'examen **Communication Skills for Business (CSB) — Professional Communication**, délivré par **Certiport** via Pearson VUE, valide les compétences essentielles en **communication professionnelle** nécessaires pour évoluer dans un environnement de travail moderne. Les compétences de communication sont systématiquement parmi les **top skills** recherchées par les employeurs : la mauvaise communication coûte très cher aux entreprises et cette certification comble ce gap en validant la capacité à communiquer efficacement par écrit, oral et non verbal.

L'examen couvre six domaines : **les compétences de communication professionnelle, la planification de la communication, la création de deliverables business, la transmission efficace d'un message, la réception de communications, et l'analyse de scénarios**. Au-delà de la communication, l'examen valide aussi les **4 C's** du 21^e siècle : **Communication, Critical Thinking, Collaboration, Creativity**. Note : Certiport a récemment intégré CSB au nouveau programme **Critical Career Skills (CCS)** aux côtés du Generative AI Foundations. **OpenCertif est centre Certiport autorisé** pour héberger l'examen.

Informations clés

Code de l'examen	CSB Professional Communication
Intitulé officiel	Communication Skills for Business: Professional Communication
Certification obtenue	CSB Professional Communication — Certiport
Éditeur officiel	Certiport (Pearson VUE)
Programme parent	Critical Career Skills (CCS) — nouveau programme Certiport remplaçant l'offre CSB historique
Centre de test	Certiport (Pearson VUE) — OpenCertif est centre Certiport autorisé
Niveau	Foundation / Entry-level (débutant à intermédiaire)
Format de l'examen	QCM à selected response innovants + visuels et audio le cas échéant
Durée de l'examen	50 minutes
Nombre de questions	35 à 50 questions (variable)

Score requis	700 sur 1000 (≈ 70 %)
Langue de l'examen	Anglais (la communication professionnelle internationale teste l'anglais business)
Prérequis recommandé	150 heures d'instruction en théorie et pratique de la communication
Prérequis académique	Aucun. L'expérience pro n'est pas exigée.
Compétences validées au-delà	4 C's du 21^e siècle : Communication, Critical Thinking, Collaboration, Creativity
Validité de la certification	Permanente sur la version passée
Modalité	En centre Certiport agréé (CATC) avec Compass — OpenCertif l'est
Badge numérique	Badge officiel délivré via Credly après réussite
Politique de reprise	Délai d'attente de 24 heures avant la 1 ^{re} reprise (voucher retake valide 60 jours)
Certification sœur	CSB English for IT — 90 min, 60 questions, vise un niveau B2 CEFR
Formules OpenCertif	Bon d'examen officiel inclus Option test blanc CertPREP Option module e-learning

2. Profil du candidat

En tant que candidat à l'examen CSB Professional Communication, vous développez et validez des compétences fondamentales en communication professionnelle. Vous êtes capable de :

- Identifier et appliquer les **principes** de communication professionnelle.
- Distinguer les types de communication : **verbale, non verbale, écrite, visuelle**.
- Pratiquer l'**écoute active** et reformuler.
- Analyser l'effet de l'**audience** sur un message (demographics, statistical factors).
- Analyser l'effet de l'**environnement** : in-person vs remote, audience size, room size, équipement.
- Identifier le **specific purpose** d'un message dans un scénario.
- Rédiger des **e-mails, rapports, memos, lettres** professionnels.
- Créer des **business deliverables** précis et accurate.
- Identifier les **visual designs** efficaces vs inefficaces.
- Utiliser la **data visualization** : graphs, charts, plots, infographics.
- Gérer les **variables** de delivery : language variations, jargon, contexte, perceptions.
- Adapter un message basé sur le **feedback audience**.
- **Recevoir** et interpréter une communication d'un tiers.
- Analyser des **communication scenarios** et choisir la meilleure réponse.
- Collaborer en équipe et gérer la **communication interculturelle**.
- Présenter à l'oral avec **confiance** en in-person et remote.
- Animer des **réunions en ligne** (Teams, Zoom, Meet) efficacement.
- Utiliser les **réseaux professionnels** (LinkedIn) pour la communication.

L'examen évalue spécifiquement six familles de compétences essentielles à tout collaborateur en environnement professionnel :

- Professional Communication Skills — fondamentaux verbal, non verbal, listening.
- Plan Communication — audience, environment, purpose.
- Create Business Deliverables — e-mails, rapports, visuels, data viz.
- Deliver a Message — variables, jargon, adaptation au feedback.
- Receive Communications — écoute, interprétation, réponse.
- Analyze Communication Scenarios — résolution de cas réels.

3. Prérequis et public cible OpenCertif

Aucun prérequis académique formel n'est exigé. Certiport recommande toutefois :

- **150 heures d'instruction et de pratique** en théorie et pratique de la communication formelle.
- Niveau d'**anglais** intermédiaire (B1-B2 CEFR) recommandé — l'examen est en anglais.
- Accès aux ressources Certiport : CertPREP, LearnKey, CCI Learning, GMetrix.
- Notions de bureautique de base (Word, e-mail clients, PowerPoint).

- Familiarité avec les outils de collaboration : Teams, Zoom, Meet, Slack.
- Un parcours préalable de business english est un plus mais non obligatoire.
- Curiosité pour les enjeux culturels et interculturels (l'examen évalue la communication globalisée).

Public cible OpenCertif

- **Étudiants** en management, commerce, communication, business school.
- **Lycéens** en STMG, baccalauréat pro communication.
- **Jeunes professionnels** en début de carrière, stagiaires, apprentis.
- **Collaborateurs** en entreprise internationale.
- Profils en reconversion professionnelle valorisant les soft skills.
- **Managers juniors** et **chefs d'équipe** en formation.
- **Consultants** en formation, conseil, RH.
- Profils administratifs : assistantes de direction, office managers.
- Profils commerciaux : business developers, account managers, sales reps.
- Profils techniques (développeurs, ingénieurs) souhaitant améliorer leur communication.
- Candidats internationaux et expatriés en environnement business globalisé.
- **Profs et formateurs** en communication, soft skills, business english.
- Acteurs des métiers du service client et de la relation client.
- Complément idéal à d'autres certifications professionnelles (PMI, Adobe, Microsoft, Intuit).

4. Domaines de compétences mesurées

L'examen est structuré autour de 6 grands domaines de compétences. Le tableau ci-dessous indique le poids relatif de chaque domaine dans l'évaluation finale (version 2026 — aligné sur Critical Career Skills / CCS). Les pondérations sont des estimations issues du guide officiel Unity / Certiport.

Domaine	Intitulé	Pondération
1	Professional Communication Skills (fondamentaux)	15 — 20 %
2	Plan Communication (audience, environment, purpose)	20 — 25 %
3	Create Business Deliverables	20 — 25 %
4	Deliver a Message (variables et feedback)	15 — 20 %
5	Receive Communications	10 — 15 %
6	Analyze Communication Scenarios	10 — 15 %

Remarque : l'examen UCU Programmer dure environ 50 minutes pour 40 questions, soit environ 1 minute 15 par question. La gestion du temps est essentielle. Le score requis pour valider est de **500 sur 700** (sur une échelle officielle Unity de 200 à 700 points).

5. Détail des compétences mesurées

Cette section détaille de manière exhaustive l'ensemble des compétences couvertes par l'examen CSB Pro Comm, en s'appuyant sur les Objective Domains publiés par Certiport et Unity Technologies (version 2026 — aligné sur Critical Career Skills / CCS).

1	Professional (fondamentaux)	Communication	Skills	15 — 20 %
----------	--	----------------------	---------------	----------------------

1.1 Compétences verbales

- ▶ Articulation et clarté d'élocution.
- ▶ Volume, rythme, pauses (paralangage).
- ▶ Choix du vocabulaire selon le contexte.
- ▶ Éviter le jargon inutile et les mots de remplissage.

1.2 Compétences non verbales

- ▶ **Body language** : posture, gestures, eye contact.
- ▶ **Expressions faciales** et microexpressions.
- ▶ Proxemics (distance interpersonnelle).
- ▶ Apparence et tenue professionnelle.
- ▶ Cohérence verbal / non verbal pour crédibilité.

1.3 Écoute active (listening skills)

- ▶ **Active listening** vs passive hearing.
- ▶ Techniques : paraphrasing, summarizing, clarifying questions.
- ▶ Barrières à l'écoute : distractions, biais, préjugés.
- ▶ Empathic listening pour situations sensibles.

2

Plan Communication (audience, environment, purpose)

20 — 25
%

2.1 Analyse de l'audience

- ▶ Analyser les **audience demographics** : âge, profession, culture, expertise.
- ▶ **Statistical factors** par lesquels une population est mesurée.
- ▶ Adapter le message aux primary, secondary, tertiary audiences.
- ▶ Anticiper les attentes et réactions probables.
- ▶ Communication interculturelle : high context vs low context cultures.

2.2 Analyse de l'environnement

- ▶ **In-person** vs **remote** : impact sur le message.
- ▶ **Audience size** : 1-on-1, small group, large audience.
- ▶ **Room size** et configuration physique.
- ▶ Available **equipment** : micro, projecteur, plateforme video.
- ▶ Bruit ambiant et distractions.
- ▶ Sychrone vs asynchrone.

2.3 Specific purpose du message

- ▶ Dans un scénario donné, identifier le **purpose** :
- ▶ **To inform** : transmettre une information.
- ▶ **To persuade** : convaincre, vendre une idée.
- ▶ **To request** : demander une action ou information.
- ▶ **To instruct** : donner une consigne.
- ▶ **To build relationships** : networking, fidélisation.

2.4 Organisation du message

- ▶ Outline et plan logique.
- ▶ Structure : introduction, body, conclusion.
- ▶ Patterns : chronological, spatial, problem-solution, cause-effect, topical.
- ▶ **Inverted pyramid** pour les communications business (point clé d'abord).

2.5 Ton et registre

- ▶ Formal vs informal.
- ▶ Professional tone : courtois, respectueux, clair.
- ▶ Éviter le sarcasme écrit (mal interprété).
- ▶ Inclusive language et respect de la diversité.

3 Create Business Deliverables

20 — 25
%

3.1 Écrits business : assemblage et accuracy

- ▶ **Business emails** : objet précis, salutation, corps, closing, signature.
- ▶ **Memos** internes : TO, FROM, DATE, SUBJECT, body.
- ▶ **Business letters** : block format, semi-block.
- ▶ **Reports** : executive summary, body, conclusions, recommendations.
- ▶ **Proposals** : structure persuasive.
- ▶ Grammaire, orthographe, ponctuation : assurer l'accuracy.

3.2 Visual design : effectif vs ineffectif

- ▶ Distinguer designs visuels **efficaces** vs **inefficaces**.
- ▶ Principes de design : alignment, contrast, repetition, proximity (CRAP).
- ▶ Hiérarchie visuelle : titres, sous-titres, body.
- ▶ Couleurs : palettes, contraste, accessibilité (color blindness).
- ▶ Typographie : lisibilité, choix des fonts.
- ▶ Espace blanc (white space) pour respiration visuelle.

3.3 Data visualization

- ▶ Choisir la bonne visualisation pour le bon type de données.
- ▶ **Graphs et charts** : bar, line, pie, column, scatter.
- ▶ **Plots** : box plot, scatter plot, dot plot.
- ▶ **Infographics** : combiner data + design + storytelling.
- ▶ Éviter les chartjunk et graphiques trompeurs.
- ▶ Légendes, axes, sources : indispensables.

3.4 Présentations slide deck

- ▶ Structure PowerPoint / Slides efficace.
- ▶ Règle des 6 par 6 (6 lignes max, 6 mots par ligne).
- ▶ Animations et transitions raisonnables.
- ▶ Speaker notes pour préparer la délivrance.
- ▶ Outils : **PowerPoint, Google Slides, Keynote**, Canva.

4 Deliver a Message (variables et feedback)

15 — 20
%

4.1 Variables d'un message efficace

- ▶ **Regional language variations** : British English vs American English vs autres.
- ▶ **Imprecise language** : éviter les ambiguïtés.
- ▶ **Jargon** et technical terms : à maîtriser selon l'audience.
- ▶ **Context** : situation, history, relationship.
- ▶ **Perceptions** : biais cognitifs, stéréotypes.
- ▶ Idioms et expressions : risques de mauvaise interprétation interculturelle.

4.2 Présentation orale

- ▶ Préparation : répétitions, timing.
- ▶ Gestion du **stress** et de la **nervousness**.
- ▶ Eye contact et engagement audience.
- ▶ Voice modulation et pacing.
- ▶ Q&A; handling : techniques de réponse.

4.3 Présentation virtuelle / remote

- ▶ Réunions en ligne : **Microsoft Teams, Zoom, Google Meet**.
- ▶ Setup professionnel : camera, micro, éclairage, fond.
- ▶ Engagement à distance : sondages, breakout rooms, chat.
- ▶ Screen sharing efficace.
- ▶ Étiquette des réunions en ligne.

4.4 Adapter au feedback audience

- ▶ Lire les signaux **verbaux** et **non verbaux** de l'audience.
- ▶ Demander explicitement : « Any questions? Does this make sense? »
- ▶ **Pivoter** en temps réel si l'audience décroche.
- ▶ Reformuler si confusion détectée.
- ▶ Accélérer ou ralentir selon l'engagement.

5 Receive Communications

10 — 15
%

5.1 Recevoir et interpréter

- ▶ Lire un e-mail ou document avec attention au détail.
- ▶ Identifier le purpose du sender.
- ▶ Distinguer fact vs opinion vs assumption.
- ▶ Identifier les **requests** implicites et explicites.
- ▶ Comprendre le **tone** et l'**urgency**.

5.2 Répondre de manière appropriée

- ▶ Acknowledge la réception (même si réponse pleine retardée).
- ▶ **Reply** vs **reply all** : choisir intelligemment.
- ▶ Forward avec context et permission.
- ▶ Timing de réponse selon urgence et formality.
- ▶ Gérer les messages difficiles : critiques, complaints.

5.3 Gérer les conflits de communication

- ▶ Identifier les sources de malentendus.
- ▶ Clarifier sans accuser.
- ▶ Médiation et escalade hiérarchique appropriée.
- ▶ Difficult conversations : préparation et conduite.

6 Analyze Communication Scenarios

10 — 15
%

6.1 Scénarios de team collaboration

- ▶ Communication en équipe : meetings, brainstorming, decisions.
- ▶ Gérer un membre d'équipe difficile ou silencieux.
- ▶ Communication asynchrone : Slack, Teams, e-mail.
- ▶ Cross-functional collaboration.

6.2 Scénarios interculturels

- ▶ Différences culturelles : direct vs indirect communication.
- ▶ **High-context** (Asie, Moyen-Orient) vs **low-context** (US, Europe du Nord).
- ▶ Présentation aux clients internationaux.
- ▶ Adapter humor et références culturelles.
- ▶ Time zones et planification globale.

6.3 Scénarios client

- ▶ Service client : escalade et résolution.
- ▶ Sales pitch et négociation.
- ▶ Customer feedback : recevoir et capitaliser.
- ▶ Communication en crise (PR, incident).

6.4 Scénarios manager / employé

- ▶ Feedback constructif : modeles SBI, COIN.
- ▶ Performance reviews.
- ▶ Communication hiérarchique : up, down, lateral.
- ▶ Annoncer une mauvaise nouvelle.

6.5 Communication digitale et professional networks

- ▶ **LinkedIn** : profil, posts, messages.
- ▶ Communication sur les **réseaux professionnels**.
- ▶ Personal branding et professional reputation.
- ▶ Gestion de l'e-réputation.

6. Modalités pédagogiques OpenCertif

OpenCertif accompagne les candidats au CSB Pro Comm à travers un parcours blended-learning complet, combinant ressources e-learning interactives, projets pratiques en Communication professionnelle, verbal/non verbal, rédaction business, présentation, écoute active et collaboration interculturelle et accompagnement tutoré.

Format de la formation

Durée recommandée	150 heures d'instruction recommandées (Certiport). OpenCertif structure ce parcours sur 40 à 60 heures de formation tutorée couvrant les 6 domaines, complétées par 80 à 100 heures de pratique réelle (écritures, présentations, mises en situation) et examens blancs CertPREP / GMetrix
Modalité	100 % distanciel asynchrone, ou blended (distanciel + classes virtuelles)
Support pédagogique	Unity Certified User Courseware officiel (GMetrix) + ressources OpenCertif (modules Rise 360, scénarios immersifs)
Plateforme LMS	Imsopencertif.fr (Moodle) — accès 24/7 pendant 12 mois
Encadrement	Tutorat asynchrone par expert Unity certifié + classes virtuelles bimensuelles
Pratique requise	Au moins 150 heures de pratique Unity (recommandation officielle Unity Technologies)
Évaluations	Quiz formatifs par module, 3 projets pratiques Unity, examens blancs CertPREP
Certification finale	Passage de l'examen CSB Pro Comm en centre OpenCertif (CATC Certiport)

Parcours d'apprentissage proposé

- **Module 1** : Principes de communication professionnelle.
- **Module 2** : Communication verbale et paralangage.
- **Module 3** : Communication non verbale et body language.
- **Module 4** : Écoute active et techniques de listening.
- **Module 5** : Analyse de l'audience et personas.
- **Module 6** : Communication interculturelle.
- **Module 7** : Analyse de l'environnement de communication.

- **Module 8** : Identifier le specific purpose d'un message.
- **Module 9** : Organisation et structure d'un message.
- **Module 10** : Ton et registre professionnels.
- **Module 11** : Rédaction d'e-mails professionnels.
- **Module 12** : Mémos et lettres business.
- **Module 13** : Rapports et propositions.
- **Module 14** : Principes de visual design (CRAP).
- **Module 15** : Data visualization — charts, plots, infographics.
- **Module 16** : Présentations PowerPoint efficaces.
- **Module 17** : Variables d'un message efficace (jargon, perceptions).
- **Module 18** : Présentation orale en in-person.
- **Module 19** : Réunions virtuelles (Teams, Zoom, Meet).
- **Module 20** : Adapter le message au feedback audience.
- **Module 21** : Recevoir et interpréter un message.
- **Module 22** : Répondre : Reply, Reply All, Forward.
- **Module 23** : Gérer les conflits de communication.
- **Module 24** : Team collaboration et meetings.
- **Module 25** : Communication interculturelle (high/low context).
- **Module 26** : Scenarios client et négociation.
- **Module 27** : Feedback manager / employé (SBI, COIN).
- **Module 28** : LinkedIn et professional networks.
- **Module 29** : Mises en situation et cas pratiques.
- **Module 30** : Examen blanc CertPREP / GMetrix.

7. Ressources d'étude officielles

En complément du parcours OpenCertif, les ressources officielles Unity Technologies et Certiport suivantes sont fortement recommandées :

- Page officielle Certiport CSB : [certiport.pearsonvue.com / Certifications / CSB](https://certiport.pearsonvue.com/Certifications/CSB).
- Page Critical Career Skills (CCS) : [certiport.pearsonvue.com / Certifications / CCS](https://certiport.pearsonvue.com/Certifications/CCS).
- Page officielle OpenCertif : [opencertif.fr / certifications / csb](https://opencertif.fr/certifications/csb).
- **CSB Exam Objectives** officiel Certiport (PDF).
- **CertPREP Practice Tests (GMetrix)** — examens blancs Certiport officiels.
- **LearnKey Communication Skills for Business** courseware.
- **CCI Learning** CSB resources et Jasperactive platform.
- **Pearson Always Learning** : ressources Pearson education.
- Chaîne YouTube officielle Certiport et webinars.
- Communautés LinkedIn : Communication Skills for Business groups.
- Page Pearson VUE pour réservation : home.pearsonvue.com.
- Badge officiel délivré via **Credly** (credly.com).
- Certification sœur : **CSB English for IT** pour anglais technique IT.
- Pages OpenCertif dédiées : [opencertif.fr / certifications](https://opencertif.fr/certifications).

8. Modalités de passage de l'examen

Inscription	Via OpenCertif ou directement auprès d'un centre Certiport
Centre d'examen	OpenCertif — Centre Certiport Authorized Testing Center (CATC) / Pearson VUE
Mode de passage	En centre uniquement (Unity n'autorise pas l'examen OnVUE à distance pour les certifications UCU — présence sur site requise)
Pièce d'identité	1 pièce d'identité avec photo obligatoire le jour de l'examen (pour les mineurs : autorisation parentale et CNI / passeport)
Aménagements	Demande possible auprès de Certiport (temps additionnel, assistance technique)
Résultat	Score communiqué immédiatement à la fin de l'examen (échelle 200-700, seuil de réussite 500)

Validité de la certification	3 ans à partir de la date de réussite — attribuée une seule fois (stackable, pas de renouvellement payant requis)
Politique de reprise	Délai d'attente de 24 heures avant la 1re reprise. Voucher retake à utiliser sous 60 jours après l'échec.
Badge numérique	Badge officiel délivré via Credly et intégrable à LinkedIn, CV, portfolio, sites de recrutement

9. Contact et inscription

Pour toute information complémentaire, demande de devis ou inscription à la formation préparatoire au CSB Pro Comm, l'équipe OpenCertif reste à votre disposition. OpenCertif est un Centre Certiport Authorized Testing Center (CATC) habilité à délivrer les certifications Unity Certified User.



10. Mentions légales et version

Ce syllabus est établi par OpenCertif sur la base des Objective Domains officiels publiés par Certiport pour la certification CSB Pro Comm, dans sa version applicable (version 2026 — aligné sur Critical Career Skills / CCS). Les compétences mesurées, les pondérations et les objectifs présentés reflètent fidèlement la structure de l'examen telle que publiée par Unity Technologies via Certiport.

Certiport, CertPREP, GMetrix, Compass et le logo Certiport sont des marques déposées de Pearson Education Inc. Pearson VUE est une marque déposée de Pearson Education Inc. CSB (Communication Skills for Business) et CCS (Critical Career Skills) sont des marques déposées de Pearson Education Inc. Microsoft Teams, PowerPoint et Outlook sont des marques déposées de Microsoft Corporation. Zoom est une marque déposée de Zoom Video Communications Inc. Google Meet, Google Slides et LinkedIn sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs (Google LLC et LinkedIn Corporation / Microsoft). LearnKey est une marque déposée de LearnKey Inc. CCI Learning et Jasperactive sont des marques déposées de CCI Learning Solutions Inc. Credly est une marque déposée de Pearson Education Inc. CEFR (Common European Framework of Reference for Languages) est un standard du Conseil de l'Europe.

OpenCertif n'est pas affilié à Unity Technologies. Ce document est fourni à titre informatif. Pour la version officielle et à jour des Objective Domains, consulter certiport.pearsonvue.com/Certifications/Unity et unity.com/products/unity-certifications.

Version du syllabus : 2026.05 — Édition mai 2026

Source officielle Certiport : certiport.pearsonvue.com/Certifications/Unity/Certified-User/Certify

Source officielle Unity : unity.com/products/unity-certifications/user-programmer

Page OpenCertif : opencertif.fr/unity-user-programmer