ANNEXES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

Liberté
Égalité
Fraternité

Mention complémentaire de niveau 4
« SERVICES NUMÉRIQUES AUX ORGANISATIONS »

SOMMAIRE

ANNEXE I – Présentation synthétique du référentiel du diplôme

ANNEXE II – Référentiel des activités professionnelles

ANNEXE III – Référentiel de compétences

ANNEXE IV – Référentiel d'évaluation

- IV. a – Description des unités constitutives du diplôme
- IV. b – Règlement d'examen
- IV. c – Définition des épreuves

ANNEXE V – Périodes de formation en milieu professionnel

Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »
ANNEXE I – Présentation synthétique du référentiel du diplôme

Activités	Blocs de compétences	Unités
Pôle 1 – Contribution à la présence en ligne de l'organisation 1.1 - Participation à la mise en place et à l'actualisation d'un site *Web* 1.2 - Participation à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux 1.3 - Collaboration en mode projet	**Bloc de compétences 1 – Contribuer à la présence en ligne de l'organisation** C1.1 - Participer à la mise en place et à l'actualisation d'un site *Web* C1.2 - Participer à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux C1.3 - Collaborer en mode projet	**U1 – Contribution à la présence en ligne de l'organisation**
Pôle 2 – Participation à la gestion des services logiciels 2.1 - Participation à la gestion des outils et applications numériques « métier » 2.2 - Participation à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades 2.3 - Contribution à la sécurité du système d'information de l'organisation	**Bloc de compétences 2 – Participer à la gestion des services logiciels** C2.1 - Participer à la gestion des outils et applications numériques « métier » C2.2 - Participer à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades C2.3 - Contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation	**U2 – Participation à la gestion des services logiciels**
Pôle 3 – Accompagnement des utilisateurs aux usages du numérique 3.1 - Soutien aux utilisateurs dans les usages des applications et services numériques 3.2 - Sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel 3.3 - Exploitation d'une documentation technique en langue anglaise	**Bloc de compétences 3 – Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique** C3.1 - Soutenir les utilisateurs dans les usages des applications et services numériques C3.2 - Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel C3.3 - Exploiter une documentation technique en langue anglaise pour la rendre accessible aux utilisateurs	**U3 – Accompagnement des utilisateurs aux usages du numérique**

ANNEXE II – Référentiel des activités professionnelles
Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »

Préambule

Les évolutions liées au numérique affectent l'ensemble des secteurs, des métiers et des compétences associées. La pénurie de ces dernières est avérée, non seulement pour les éditeurs de logiciels et les entreprises de services du numérique, mais également dans toutes les organisations.

Le recrutement est ressenti comme la première des difficultés par les entreprises du secteur numérique. Les rapports et études prospectives à cet égard sont unanimes : il faudra former en masse des femmes et des hommes ayant les compétences adéquates pour bénéficier pleinement de la croissance offerte par les technologies numériques.

Par ailleurs, et au-delà des besoins propres du secteur, les organisations, quels que soient leurs statuts, leurs activités ou leurs secteurs, sont confrontées à la nécessité d'opérer une transformation numérique de leurs processus « métier » pour rester compétitives et apporter des services en phase avec les besoins de la société. Une fois cette transformation opérée, il convient de maintenir un ensemble de services numériques opérationnels. Dans ces organisations, la mise en œuvre quotidienne des services numériques passe par un travail interne de soutien opérationnel du système d'information.

Face à ce défi, il convient de diversifier les viviers de recrutement et les modes d'entrée dans la profession face à une forte demande en compétences des organisations. La formation de la mention complémentaire « Services numériques aux organisations » vise à renforcer les possibilités d'accès à ces emplois par la mise en place d'un dispositif de qualification adapté aux besoins du marché, prenant en compte ces évolutions et coordonné avec les certifications existantes, dans une logique de parcours qui permettra des expertises et des prises de responsabilité croissantes.

Appellation du diplôme

Mention complémentaire de niveau 4

« Services numériques aux organisations » (SNO)

Contexte professionnel

Champ d'activité

La personne titulaire du diplôme exerce des activités liées au fonctionnement du système d'information d'une organisation et de sa présence en ligne. Sous l'autorité de son ou sa responsable hiérarchique, elle est garante de son action sur les plans technique et organisationnel, dans la limite des cadres réglementaires. En utilisant ses compétences techniques, de communication et d'animation, elle participe au bon usage des outils numériques et des applications en assistant les utilisateurs, en contribuant à la qualité de la présence en ligne de l'organisation et à la sécurité de son système d'information.
Les modes d'intervention qu'elle développe s'inscrivent dans une logique de travail collectif, collaboratif et partenarial, prenant en compte notamment les démarches de développement de l'organisation, de formation et de prévention des différents collaborateurs et en s'inscrivant dans une logique de projet.
Les organisations d'exercice sont des organisations principalement de petite et moyenne tailles, impactées par la transformation numérique.

Emplois concernés

La création de cette mention complémentaire « Services numériques aux organisations » répond aux besoins identifiés notamment pour les fonctions de techniciens(nes) généralistes du numérique, de développeurs(ses)-intégrateurs(trices) de proximité, d'accompagnateurs(trices) à la mise en œuvre efficace et sécurisée du système d'information.

Les appellations emplois possibles sont les suivantes :

- développeur(se)-intégrateur(trice) ;
- *webmaster*/administrateur(trice) de site ;
- assistant(e) chef(fe) de projet technique (*Web*) ;
- assistant(e)/technicien(ne) support et déploiement (sites *Web*, CMS) ;
- assistant(e)/technicien(ne) de maintenance (sites *Web*, CMS) ;
- assistant(e)/technicien(ne) poste de travail (logiciels, sécurité, hygiène informatique) ;
- assistant(e)/technicien(ne) micro-informatique (logiciels, sécurité, hygiène informatique) ;
- assistant(e) micro-informatique (logiciels, sécurité, hygiène informatique) ;
- assistant(e)/technicien(ne) sur site ;
- assistant(e) aux utilisateurs ;
- conseiller(ère) médiateur(trice) en numérique
- Etc.

Organisations concernées (entreprises, organismes publics et associations)

La personne titulaire de la mention complémentaire « Services numériques aux organisations » exerce ses fonctions au sein d'organisations impactées par la transformation numérique qui sous l'effet de la dématérialisation, l'automatisation et la désintermédiation/réintermédiation, rendues possibles par les technologies numériques, modifient en profondeur leur fonctionnement.

Les organisations peuvent être publiques ou privées. On peut citer notamment les collectivités territoriales, les administrations publiques, les associations, les Très petites entreprises (TPE) et les Petites et moyennes entreprises (PME) quel que soit leur secteur d'activité.

Situation fonctionnelle

L'activité professionnelle est caractérisée par la diversité des organisations, des projets et des publics avec une utilisation d'outils numériques et informatiques variés.

La personne titulaire de la mention complémentaire, dans les limites de sa responsabilité et de son autonomie - sous la direction d'une personne responsable ou cheffe d'équipe - est conduite à :

- comprendre le fonctionnement du système d'information de l'organisation en question et avoir une vision lui permettant de collaborer avec tous les partenaires concernés (collaborateurs de l'organisation, prestataires, fournisseurs, clients ou encore usagers) ;
- assurer l'interface, la médiation entre les différents acteurs internes et externes de l'organisation pour favoriser un bon usage des solutions numériques et la qualité de la présence en ligne. Elle doit donc mobiliser une véritable professionnalité relationnelle visant à maintenir et à développer les relations tout en étant porteuse de l'image, des valeurs et de l'éthique de l'organisation ;
- accompagner l'organisation dans la gestion du système d'information, de communication, en collaborant en mode projet.

Elle a un rôle d'assistant(e) auprès des responsables, de support pour les autres membres de l'organisation et de référent(e) reconnu(e) par les tiers.

Conditions générales d'exercice

La personne titulaire du diplôme exerce son activité sous l'autorité de la personne responsable de l'organisation ou du service auquel elle est rattachée.
Elle est en relation avec les référents :

- du système d'information interne et/ou externe ;
- de la politique de communication en interne et/ou à l'externe.

Pour conduire ses missions, la personne titulaire du diplôme doit :

- connaître et comprendre l'organigramme, les métiers et les objectifs de l'organisation;
- adapter la communication à la diversité des situations et des cibles ainsi que respecter les valeurs de l'organisation;
- faire preuve d'autonomie et d'initiative pour mobiliser les méthodes et outils pour apprendre ;
- s'impliquer, de façon efficiente, dans le développement des activités de l'organisation.

Perspectives

La mention complémentaire « Services numériques aux organisations » constitue une première qualification post-baccalauréat pour des bacheliers et leur permet d'entrer dans la vie professionnelle puis de pouvoir évoluer grâce à la formation continue et d'envisager la préparation du brevet de technicien supérieur « Services informatiques aux organisations ».

Définition des activités et conditions d'exercice

PÔLE 1 : CONTRIBUTION Á LA PRÉSENCE EN LIGNE DE L'ORGANISATION

CONDITIONS D'EXERCICE

La personne titulaire du diplôme participe au développement de la présence en ligne de l'organisation.

AUTONOMIE ET RESPONSABILITÉS

Dans le cadre de ses activités de valorisation de la présence en ligne de l'organisation, la personne titulaire du diplôme est autonome dans la réalisation mais ne prend pas d'initiatives. Ces marges de manœuvre sont préalablement définies et déterminées par son ou sa responsable hiérarchique. Elle agit dans le respect des procédures et règles en vigueur.

En fonction des objectifs en matière d'évolution numérique de l'organisation, la personne titulaire du diplôme inscrit son action dans le périmètre défini par le cahier des charges des différents projets. Sous l'autorité du ou de la responsable hiérarchique, elle assure toute l'exécution du projet et sa promotion ou seulement une partie.

Elle alerte les acteurs et sa hiérarchie de tout dysfonctionnement susceptible d'interférer dans le bon fonctionnement global de l'organisation et pour préserver l'*e*-réputation de celle-ci.

ACTIVITÉS

1.1 - Participation à la mise en place et à l'actualisation d'un site *Web*

- Recueil des besoins de l'organisation
- Actualisation des informations publiées sur le site *Web* de l'organisation
- Participation au développement ou à la mise à jour du site *Web* en mobilisant des outils de création *Web* simples et de gestion de contenus en tenant compte de la réglementation

1.2 - Participation à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux

- Mise en ligne de contenus conformes à l'image de l'organisation
- Suivi et optimisation du référencement
- Surveillance de l'*e*-réputation de l'organisation

1.3 - Collaboration en mode projet

- Participation à la définition du cahier des charges d'un projet
- Organisation documentaire du projet
- Mobilisation d'outils de gestion pour le suivi de projets
- Communication dans le cadre d'un projet

MOYENS ET RESSOURCES

Informations disponibles

Informations d'ordre réglementaire

Les règles de déontologie et d'éthique

La documentation juridique

Informations sur l'organisation

Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel

Le projet global, économique et social

Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation

Les différents métiers de l'organisation

Les principes et les règles propres à l'organisation

L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation

Informations « métier »

Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité
Les contraintes de délais et de priorités, le budget prévisionnel du projet
Les tableaux de bord en usage pour la gestion de projets
Les bases de données internes
La charte graphique de l'organisation
Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité

Équipements et environnements numériques

Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
Imprimante multifonction, scanneur
Matériel de téléphonie et équipements associés
Suite bureautique
Éditeur *Web*
Outils ou services de gestion de contenus
Outils ou services de communication numérique
Outils ou services collaboratifs
Outils ou services de gestion de projets
Réseaux sociaux et espaces collaboratifs

RÉSULTATS ATTENDUS

La participation à la mise en place et à l'actualisation du site *Web* respecte les pratiques de l'organisation :

- les besoins sont recueillis de manière pertinente, en respectant la méthode de l'organisation ;
- la procédure pour l'actualisation du site est respectée ;
- la mise à jour du site est conforme aux besoins et respecte les spécifications techniques et le cadre réglementaire liés à son développement.

La participation à la valorisation de l'image de la structure sur les médias sociaux est conforme à la politique de communication de l'organisation :

- les contenus numériques mis en place sont conformes à l'image de l'organisation et adaptés à la cible ;
- la présence en ligne est conforme aux objectifs de l'organisation ;
- l'*e*-réputation est au service de la politique de communication ;
- les outils mis en place sont cohérents avec le projet global des différents métiers de l'organisation ;
- la satisfaction de l'expérience clients ou usagers est collectée et transmise au service chargé de son évaluation ;
- la communication est conforme aux attentes, à la réglementation et à l'éthique professionnelle.

La collaboration en mode projet est efficiente et agile :

- la participation à la définition du cahier des charges d'un projet, notamment les objectifs et les modalités organisationnelles, est pertinente ;
- la participation est efficace et contribue à la faisabilité du projet ;
- la documentation est organisée, sécurisée et disponible (espace commun de gestion électronique des documents, arborescence et modèles de document, etc.) ;
- un outil de gestion de projet est utilisé de façon pertinente pour la planification, la collaboration et le suivi ;
- la communication respecte les modalités du travail collaboratif ;
- la participation à l'évaluation permet de réaliser un bilan pertinent et l'émergence de mesures correctives.

PÔLE 2 – PARTICIPATION Á LA GESTION DES SERVICES LOGICIELS

CONDITIONS D'EXERCICE

La personne titulaire du diplôme participe à la gestion des solutions logicielles utilisées dans l'organisation et contribue ainsi à la qualité du système d'information.

AUTONOMIE ET RESPONSABILITÉS

Dans le cadre de ses activités, la personne titulaire du diplôme est autonome dans la réalisation mais ne prend pas d'initiatives. Ces marges de manœuvre sont préalablement définies et déterminées par son ou sa responsable hiérarchique. Elle agit dans le respect des procédures et règles en vigueur.

ACTIVITÉS

2.1 - Participation à la gestion des outils et applications numériques « métier »

- Participation à la gestion du parc applicatif
- Administration des outils et applications numériques « métier »

2.2 - Participation à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades

- Stockage, organisation, partage et diffusion des ressources
- Participation aux traitements de données pour les analyser et les interpréter
- Soutien au travail collaboratif et à distance

2.3 - Contribution à la sécurité du système d'information de l'organisation

- Participation à la mise en place de procédures de sécurité numérique
- Gestion des profils utilisateur et des autorisations d'accès

MOYENS ET RESSOURCES

Informations disponibles

Informations d'ordre réglementaire

Les règles de déontologie et d'éthique
La documentation juridique

Informations sur l'organisation

Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel
Le projet global, économique et social
Les objectifs qualitatifs et quantitatifs
Les différents métiers
Les principes et les règles propres à l'organisation
L'organigramme, les annuaires interne et externe

Informations « métier »

Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité
Les bases de données internes
La charte graphique de l'organisation
Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité
La documentation des outils ou applications numériques « métier » en usage

Équipements et environnements numériques

Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
Imprimante multifonction, scanneur
Matériel de téléphonie et équipements associés
Suite bureautique
Logiciels ou applications « métier » de l'organisation ou Progiciel de gestion intégré (PGI)

Outils ou services de communication numérique
Outils ou services collaboratifs
Outils de gestion d'incidents

RÉSULTATS ATTENDUS

La participation à la gestion des outils et applications numériques « métier » est efficace et pertinente :

- le parc applicatif est géré en cohérence avec les besoins des processus ;
- les solutions mises à la disposition des collaborateurs sont administrées en fonction des usages.

La participation à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades répond aux besoins de l'organisation et des collaborateurs :

- le stockage, l'organisation, le partage et la diffusion des documents numériques permettent le bon déroulement des processus « métier » et le travail collaboratif ;
- le traitement des données répond aux besoins formulés par les collaborateurs ;
- le soutien au travail collaboratif et à distance répond aux besoins des utilisateurs et respecte les règles de l'organisation, notamment en matière de sécurité.

La contribution à la sécurité du système d'information de la structure est conforme à la politique de sécurité de l'organisation :

- les procédures sécurité du système d'information sont rédigées et accessibles aux utilisateurs ;
- la gestion des profils utilisateur et des autorisations d'accès est réalisée en continu, conformément aux besoins ;
- les interventions permettent de préserver l'intégrité informatique et informationnelle de l'organisation.

PÔLE 3 - ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE

CONDITIONS D'EXERCICE

La personne titulaire du diplôme assiste les collaborateurs de l'organisation afin de leur permettre d'avoir des usages raisonnés, efficaces et sécurisés des solutions numériques à leur disposition.

AUTONOMIE ET RESPONSABILITÉS

Dans le cadre de ses activités, la personne titulaire du diplôme est autonome dans la réalisation mais ne prend pas d'initiatives. Ces marges de manœuvre sont préalablement définies et déterminées par son ou sa responsable hiérarchique. Elle agit dans le respect des procédures et règles en vigueur.

ACTIVITÉS

3.1 - Soutien aux utilisateurs dans les usages des applications et services numériques

- Création, organisation et diffusion de ressources d'accompagnement
- Prise en charge du support de premier niveau aux utilisateurs
- Mise en place d'une veille professionnelle et technologique

3.2 - Sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel

- Formation des utilisateurs aux règles d'hygiène numérique afin de concourir à la cybersécurité
- Participation au recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation en référence notamment au règlement général sur la protection de données (RGPD)

3.3 - Exploitation d'une documentation technique en langue anglaise

- Adaptation en langue française d'une documentation technique rédigée en langue anglaise
- Adaptation en langue française de ressources multimédias en langue anglaise

MOYENS ET RESSOURCES

Informations disponibles

Informations d'ordre réglementaire

Les règles de déontologie et d'éthique
La documentation juridique
Le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)

Informations sur l'organisation

Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel
Les différents métiers
Les principes et les règles propres à l'organisation
L'organigramme, les annuaires interne et externe

Informations « métier »

Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité
Les bases de données internes
La charte graphique de l'organisation
Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité

Équipements et environnements numériques

Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
Imprimante multifonction, scanneur

Matériel de téléphonie et équipements associés
Suite bureautique
Logiciels ou applications « métier » de l'organisation ou progiciel de gestion intégré (PGI)
Outils ou services de communication numérique
Outils ou services collaboratifs
Outils de la veille informationnelle et technologique
Outils de gestion d'incidents

RÉSULTATS ATTENDUS

L'accompagnement des utilisateurs aux usages est opérationnel et efficient :

- les ressources d'accompagnement aux utilisateurs sont à jour et disponibles ;
- l'organisation de l'assistance aux utilisateurs répond aux besoins de la structure ;
- la résolution des problèmes techniques simples est assurée ;
- la veille professionnelle et technologique est opérationnelle.

La sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel est pertinente :

- les règles d'hygiène numérique et de protection des données à caractère personnel sont mises à jour et communiquées régulièrement ;
- le recensement des traitements sur les données à caractère personnel permet la tenue du registre des activités de traitement conforme à la réglementation.

La documentation technique en langue anglaise est utilisée à bon escient pour produire de la documentation accessible aux utilisateurs.

ANNEXE III – Référentiel de compétences
Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »

Bloc de compétences 1 – Contribuer à la présence en ligne de l'organisation

C1.1 - Participer à la mise en place et à l'actualisation d'un site *Web*
- Recueillir les besoins de l'organisation
- Actualiser les informations publiées sur le site *Web* de l'organisation
- Participer au développement ou à la mise à jour du site *Web* en mobilisant des outils de création *Web* simples et de gestion de contenu en tenant compte de la réglementation

C1.2 - Participer à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux
- Mettre en ligne des contenus conformes à l'image de l'organisation
- Suivre et optimiser le référencement
- Surveiller l'*e*-réputation de l'organisation

C1.3 - Collaborer en mode projet
- Participer à la définition du cahier des charges d'un projet
- Organiser la documentation du projet
- Mobiliser des outils de gestion pour le suivi d'un projet
- Communiquer dans le cadre d'un projet

Bloc de compétences 2 – Participer à la gestion des services logiciels

C2.1 - Participer à la gestion des outils et applications numériques « métier »
- Participer à la gestion du parc applicatif
- Administrer les outils et applications numériques « métier »

C2.2 - Participer à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades
- Stocker, organiser, partager et diffuser des documents

- Participer aux traitements de données pour les analyser et les interpréter
- Soutenir le travail collaboratif et à distance

C2.3 - Contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation
- Participer à la mise en place en place de procédures de sécurité numérique
- Gérer les profils utilisateur et les autorisations d'accès

Bloc de compétences 3 – Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique

C3.1 - Soutenir les utilisateurs dans les usages d'applications et services numériques
- Créer, organiser et diffuser des ressources d'accompagnement
- Assurer le support de premier niveau aux utilisateurs
- Mettre en place une veille professionnelle et technologique

C3.2 - Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel
- Former les utilisateurs aux règles d'hygiène numérique afin de concourir à la cybersécurité
- Participer au recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation en référence notamment au règlement général sur la protection de données (RGPD)

C3.3 - Exploiter de la documentation technique en langue anglaise pour la rendre accessible aux utilisateurs
- Adapter en langue française de la documentation technique rédigée en langue anglaise
- Adapter en langue française des ressources multimédias en langue anglaise

Bloc de compétences 1 – Contribuer à la présence en ligne de l'organisation

Le contexte de mise en œuvre des compétences du bloc 1 implique la mobilisation des compétences transversales suivantes :

- se repérer dans une organisation ;
- adapter sa communication à la diversité des situations et des cibles, dans le respect des valeurs de l'organisation ;
- adapter l'organisation de son travail aux exigences de la situation ;
- actualiser ses savoirs et diversifier ses modes d'apprentissage.

Compétence C1.1 – Participer à la mise en place et à l'actualisation d'un site *Web*

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre d'activités de mise en place et d'actualisation d'un site *Web* qui peut être un site d'information, un site marchand ou encore un intranet.

Ressources

Informations d'ordre réglementaire	***Équipements et environnements numériques***
Les règles de déontologie et d'éthique	Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
La documentation juridique	Scanneur
Informations sur l'organisation	Matériel de téléphonie et équipements associés
Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel	Suite bureautique
Le projet global, économique et social	Éditeur *Web*
Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation	Outils ou services de gestion de contenus
Les différents métiers de l'organisation	Outils ou services de communication numérique
Les principes et les règles propres à l'organisation	Outils ou services collaboratifs
L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation	Outils ou services de gestion de projets
Informations « métier »	
Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité	
La charte graphique de l'organisation	
Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité	

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	**SAVOIRS ASSOCIÉS**	**RÉSULTATS ATTENDUS**	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
- Recueillir les besoins de l'organisation - Actualiser les informations publiées sur le site Web de l'organisation - Participer au développement ou à la mise à jour du site Web en mobilisant des outils de création Web simples et de gestion de contenu en tenant compte de la réglementation	Méthodologie de recueil des besoins Concepts du *Web* : lien hypertexte, URL, domaine, principaux protocoles, modèles client-serveur, langages Nom de domaine : formalisme, organismes d'attribution et de gestion, conflits et résolution Charte graphique et identité visuelle Outils de gestion de contenu : typologie des services et administration Éditeur *Web :* typologie des fonctionnalités Informatique en nuage *(cloud) :* principes, type de services offerts, coûts Système de gestion de bases de données relationnelles : définition, fonctionnalités Concepts de base de données relationnelle : schéma relationnel, principes d'interrogation Responsabilité de l'éditeur et de l'hébergeur du site *Web* Mentions légales et conditions générales d'utilisation d'un site *Web* Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles (RGPD) Droit relatif à l'image et à la propriété intellectuelle	La participation à la mise en place et à l'actualisation du site *Web* respecte les pratiques de l'organisation : - les besoins sont recueillis de manière pertinente, en respectant la méthode de l'organisation ; - la procédure d'actualisation du site est respectée ; - la mise à jour du site est conforme aux besoins et respecte les spécifications techniques et le cadre règlementaire liées à son développement.	Pertinence du recueil des besoins Maîtrise des fonctionnalités de base des outils de création *Web* simples et de gestion de contenu Respect de la procédure d'actualisation des données sur le site *Web* Cohérence entre les techniques, les outils mobilisés, les contenus et les moyens de diffusion Respect de la réglementation en vigueur dans les publications et la collecte de données

Compétence C1.2 – Participer à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre du développement de la présence en ligne de l'organisation, sur des médias sociaux tant professionnels que grand public.

Ressources

Informations d'ordre réglementaire	***Équipements et environnements numériques***
Les règles de déontologie et d'éthique	Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
La documentation juridique	Scanneur
Informations sur l'organisation	Matériel de téléphonie et équipements associés
Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel	Outils ou services de communication numérique
Le projet global, économique et social	Outils ou services collaboratifs
Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation	Réseaux sociaux
Les principes et les règles propres à l'organisation	
L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation	
Informations « métier »	
Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité	
La charte graphique de l'organisation	
Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité	

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	**SAVOIRS ASSOCIÉS**	**RÉSULTATS ATTENDUS**	**CRITÈRES D'ÉVALUATION**
- Mettre en ligne des contenus conformes à l'image de l'organisation - Suivre et optimiser le référencement - Surveiller l'*e*-réputation de l'organisation	Communication professionnelle (règles, éthique, enjeux) Médias sociaux : définition, typologie, usages, gestion des comptes, modèles économiques Identité numérique *E*-réputation : image de marque et marque employeur Référencement : principes et outils Indicateurs de la satisfaction utilisateurs Mesures d'audience d'un service en ligne Contenus multimédias : typologie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), portabilité, accessibilité	La participation à la valorisation de l'image de la structure sur les médias sociaux est conforme à la politique de communication de l'organisation : - les contenus numériques mis en place sont conformes à l'image de l'entreprise et adaptés à la cible ; - la présence en ligne est conforme aux objectifs de l'organisation ; - l'*e*-réputation est au service de la politique de communication ; - les outils mis en place sont cohérents avec le projet global des différents métiers de l'organisation ; - la satisfaction de l'expérience clients ou usagers est collectée et transmise au service chargé de son évaluation ; - la communication est conforme aux attentes, à la réglementation et à l'éthique professionnelle.	Pertinence des contenus numériques selon les médias sociaux en respectant la réglementation et l'éthique Qualité du suivi et de l'optimisation du référencement Efficacité de la veille informationnelle sur l'organisation Qualité de la restitution du recueil de la satisfaction des utilisateurs et des internautes

Compétence C1.3 – Collaborer en mode projet

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre de la réalisation d'un projet numérique en lien avec l'activité de l'organisation.

Ressources

Informations sur l'organisation Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel Le projet global, économique et social Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation Les différents métiers de l'organisation Les principes et les règles propres à l'organisation L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation ***Informations « métier »*** Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité Les contraintes de délais et de priorités, le budget prévisionnel du projet Les tableaux de bord en usage pour la gestion de projets La charte graphique de l'organisation Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité	***Équipements et environnements numériques*** Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Imprimante multifonction, scanneur Matériel de téléphonie et équipements associés Suite bureautique Selon la nature du projet : - Outils ou services de communication numérique - Outils ou services collaboratifs - Outils ou services de gestion de projets - Outils ou services de gestion de contenus - Réseaux sociaux

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Participer à la définition du cahier des charges d'un projet - Organiser la documentation du projet - Mobiliser des outils de gestion pour le suivi d'un projet - Communiquer dans le cadre d'un projet	Projet : typologie, acteurs, démarches, cahier des charges, livrables Outils de planification et de suivi de projet Évaluation d'un projet : méthodologie et outils Travail collaboratif : définition, modalités, communication, organisation, outils	La collaboration en mode projet est efficiente et agile : - la participation à la définition du cahier des charges d'un projet, notamment les objectifs et les modalités organisationnelles, est pertinente : - la participation est efficace et contribue à la faisabilité du projet ; - la documentation est organisée, sécurisée et disponible (espace commun de gestion électronique des documents, arborescence et modèles de document, etc.) ; - un outil de gestion de projet est utilisé de façon pertinente pour la planification, la collaboration et le suivi du projet ; -la communication respecte les modalités du travail collaboratif ; - la participation à l'évaluation permet de réaliser un bilan pertinent et l'émergence de mesures correctives.	Pertinence de la participation à la définition du cahier des charges Fiabilité de l'organisation et de l'accès à la base documentaire Maîtrise des fonctionnalités de base des outils de gestion de projet Fiabilité du suivi de la planification du projet Qualité de la communication écrite et orale avec les acteurs du projet Fiabilité des informations communiquées et des notifications

Bloc de compétences 2 – Participer à la gestion des services logiciels

Le contexte de mise en œuvre des compétences du bloc 2 implique la mobilisation des compétences transversales suivantes :

- se repérer dans une organisation ;
- adapter sa communication à la diversité des situations et des cibles, dans le respect des valeurs de l'organisation ;
- adapter l'organisation de son travail aux exigences de la situation ;
- actualiser ses savoirs et diversifier ses modes d'apprentissage.

Compétence C2.1 – Participer à la gestion des outils et applications numériques « métier »

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre de la gestion des solutions numériques « métier ». Il s'agit le plus souvent d'applications d'arrière-boutique (*back office*) offrant des services dans les différents domaines de la gestion (par exemples comptabilité, gestion des ressources humaines, commercial, approvisionnement).

Ressources

Informations d'ordre réglementaire	***Équipements et environnements numériques***
Les règles de déontologie et d'éthique	Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet)
La documentation juridique	Matériel de téléphonie et équipements associés
Informations sur l'organisation	Suite bureautique
Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel	Logiciels ou applications « métier » de l'organisation ou progiciel de gestion intégré (PGI)
Le projet global, économique et social	Outils ou services de communication numérique
Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation	Outils ou services collaboratifs
Les différents métiers de l'organisation	Outils de gestion d'incidents
Les principes et les règles propres à l'organisation	
L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation	
Informations « métier »	
Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité	
Les bases de données internes	
La documentation des outils ou applications numériques « métier » en usage	

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Participer à la gestion du parc applicatif - Administrer les outils et applications numériques « métier »	Système d'information : définition, composantes Processus : typologie, cartographie, représentation Applications numériques « métier » : typologie, services rendus, droits d'accès et profils utilisateur Architecture applicative : définition, implémentations	La participation à la gestion des outils et applications numériques « métier » est efficace et pertinente : - le parc applicatif est géré en cohérence avec les besoins des processus ; - les solutions mises à la disposition des collaborateurs sont administrées en fonction des usages.	Exhaustivité de la cartographie des éléments du parc applicatif et des habilitations Traçabilité et pertinence des interventions Rigueur d'application des droits et dans la gestion des profils Cohérence des droits et profils attribués selon les habilitations

Compétence C2.2 – Participer à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre de la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades.

Ressources

Informations d'ordre réglementaire Les règles de déontologie et d'éthique La documentation juridique ***Informations sur l'organisation*** Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel Le projet global, économique et social Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation Les différents métiers de l'organisation Les principes et les règles propres à l'organisation L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation ***Informations « métier »*** Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité Les bases de données internes La charte graphique de l'organisation Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité	***Équipements et environnements numériques*** Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Imprimante multifonction, scanneur Matériel de téléphonie et équipements associés Suite bureautique Outils ou services de communication numérique Outils ou services collaboratifs

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Stocker, organiser, partager et diffuser des documents - Participer aux traitements de données pour les analyser et les interpréter - Soutenir le travail collaboratif et à distance	Gestion de documents : nommage, métadonnées et indexation, organisation et support de stockage, droits d'accès Numérisation des documents : principes, outils Modèles de documents Traitement d'informations chiffrées : tableur, tableaux et graphiques, traitement statistique, données massives, données ouvertes Travail et outils collaboratifs : caractéristiques et mise en œuvre (administration et exploitation) Règles juridiques de conservation des documents Localisation des ressources et droit applicable	La participation à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades répond aux besoins de l'organisation et des collaborateurs : - le stockage, l'organisation, le partage et la diffusion des documents numériques permettent le bon déroulement des processus « métier » et le travail collaboratif ; - le traitement des données répond aux besoins formulés par les collaborateurs ; - le soutien au travail collaboratif et à distance répond aux besoins des utilisateurs et respecte les règles de l'organisation, notamment en matière de sécurité.	Fiabilité et pertinence de l'organisation des documents Diffusion des documents dans le respect des règles de partage Respect du cadre réglementaire pour le stockage des documents Cohérence du traitement des données selon les besoins des collaborateurs Clarté et pertinence des modalités de communication Clarté et cohérence du soutien au travail collaboratif et à distance selon les besoins des utilisateurs Respect des règles de l'organisation dans le cadre du soutien au travail collaboratif et à distance

Compétence C2.3 – Contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre de la contribution à la sécurité du système d'information de l'organisation.

Ressources

Informations d'ordre réglementaire Les règles de déontologie et d'éthique La documentation juridique et sociale ***Informations sur l'organisation*** Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel Le projet global, économique et social Les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'organisation Les différents métiers de l'organisation Les principes et les règles propres à l'organisation L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation ***Informations « métier »*** Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité Les bases de données internes La charte graphique de l'organisation Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité La documentation des outils ou applications numériques « métier » en usage	***Équipements et environnements numériques*** Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Matériel de téléphonie et équipements associés Suite bureautique Logiciels ou applications « métier » de l'organisation ou progiciel de gestion intégré (PGI) Outils ou services de communication numérique Outils ou services collaboratifs Outils de gestion d'incidents

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Participer à la mise en place en place de procédures de sécurité numérique - Gérer les profils utilisateur et les autorisations d'accès	Sécurité du système d'information : définition, procédures et technologies, gestion des habilitations Typologie des risques de cyberattaque pour l'organisation Logiciels de prévention et de protection : typologie et fonctionnalités Sauvegarde et restauration : typologie, supports, procédures, techniques Réglementation en matière de lutte contre la fraude informatique Organisations de lutte contre la cybercriminalité	La contribution à la sécurité du système d'information de la structure est conforme à la politique de sécurité de l'organisation : - les procédures sécurité du système d'information sont rédigées et accessibles aux usagers ; - la gestion des profils utilisateur et des autorisations d'accès est réalisée en continu, conformément aux besoins ; - les interventions permettent de préserver l'intégrité informatique et informationnelle de l'organisation.	Clarté et diffusion des procédures de sécurité numérique Efficience de la gestion des profils utilisateur et des autorisations d'accès Respect des procédures de sécurité numérique lors des interventions

Bloc de compétences 3 – Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique

Le contexte de mise en œuvre des compétences du bloc 3 implique la mobilisation des compétences transversales suivantes :

- se repérer dans une organisation ;
- adapter sa communication à la diversité des situations et des cibles, dans le respect des valeurs de l'organisation ;
- adapter l'organisation de son travail aux exigences de la situation ;
- actualiser ses savoirs et diversifier ses modes d'apprentissage.

Compétence C3.1 – Soutenir les utilisateurs dans les usages d'applications et services numériques

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre d'activités de support aux utilisateurs, dans leur diversité par la prise en compte des préoccupations d'accessibilité. Elle est mobilisée dans des contextes de travail, ouverts et évolutifs, qui nécessitent de mener une veille informationnelle et technologique.

Ressources

Informations sur l'organisation Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel Les différents métiers de l'organisation Les principes et les règles propres à l'organisation L'organigramme, les annuaires interne et externe de l'organisation ***Informations « métier »*** Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité La charte graphique de l'organisation Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité, notamment le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)	***Équipements et environnements numériques*** Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Imprimante multifonction, scanneur Matériel de téléphonie et équipements associés Suite bureautique Logiciels ou applications « métier » de l'organisation ou progiciel de gestion intégré (PGI) Outils ou services de communication numérique Outils ou services collaboratifs Outils de la veille informationnelle et technologique Outils de gestion d'incidents

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Créer, organiser et diffuser des ressources d'accompagnement - Assurer le support de premier niveau aux utilisateurs - Mettre en place une veille professionnelle et technologique	Gestion de ressources : nommage, métadonnées, indexation, organisation et support de stockage Contenus multimédias : typologie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), portabilité, accessibilité Typologie des ressources d'accompagnement : tutoriels, bases de connaissances, aide en ligne Veille : enjeux, sources d'information, qualité de l'information, outils Support aux utilisateurs : enjeux, acteurs, démarches, suivi et outils	L'accompagnement des utilisateurs aux usages est opérationnel et efficient : - les ressources d'accompagnement aux utilisateurs sont à jour et disponibles ; - l'organisation de l'assistance aux utilisateurs répond aux besoins de la structure ; - la résolution des problèmes techniques simples est assurée ; - le suivi des incidents est documenté et enrichit la base de connaissances ; - la veille professionnelle et technologique est opérationnelle.	Efficience des ressources d'accompagnement et de leur mise à disposition Qualité du suivi du support aux utilisateurs Qualité et conformité de la prise en charge de l'incident Qualité du compte-rendu d'incident Maîtrise des outils et pertinence de la veille professionnelle et technologique

Compétence C3.2 – Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre d'activités de support aux utilisateurs, dans leur diversité par la prise en compte des préoccupations d'accessibilité. Elle est mobilisée dans des contextes de travail, ouverts et évolutifs, qui nécessitent de mener une veille informationnelle, technologique et réglementaire.

Ressources

Informations d'ordre réglementaire Les règles de déontologie et d'éthique La documentation juridique ***Informations sur l'organisation*** Les caractéristiques du contexte et de l'environnement professionnel Les différents métiers Les principes et les règles propres L'organigramme, les annuaires interne et externe Le registre des activités de traitements ***Informations « métier »*** Les règles d'accès à l'information, de confidentialité et de sécurité Les bases de données internes La charte graphique de l'organisation Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité, notamment le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA)	***Équipements et environnements numériques*** Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Imprimante multifonction, scanneur Matériel de téléphonie et équipements associés Suite bureautique Logiciels ou applications « métier » de l'organisation ou progiciel de gestion intégré (PGI) Outils ou services de communication numérique Outils ou services collaboratifs Outils de la veille informationnelle et technologique

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Former les utilisateurs aux règles d'hygiène numérique afin de concourir à la cybersécurité - Participer au recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation en référence notamment au Règlement général sur la protection de données (RGPD)	Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures, technologies Règlement général sur la protection des données (RGPD) : données à caractère personnel, données sensibles, opérations de traitements, registre des activités de traitements, cartographie des traitements, rôle du délégué à la protection des données	La sensibilisation des utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel est pertinente : - les règles d'hygiène numérique et de protection des données à caractère personnel sont mises à jour et communiquées régulièrement ; - le recensement des traitements sur les données à caractère personnel permet la tenue du registre des activités de traitement conforme à la réglementation.	Rigueur de l'information des utilisateurs sur les règles d'hygiène numérique et de protection des données à caractère personnel Fiabilité du recensement des traitements sur les données à caractère personnel et conformité à la réglementation en vigueur

Compétence C3.3 – Exploiter de la documentation technique en langue anglaise pour la rendre accessible aux utilisateurs

CONDITIONS DE RÉALISATION ET RESSOURCES NÉCESSAIRES

Contexte

La compétence est mise en œuvre dans le cadre d'activités de support aux utilisateurs, dans leur diversité par la prise en compte des préoccupations d'accessibilité. Elle est mobilisée dans des contextes de travail, ouverts et évolutifs, qui nécessitent de mener une veille informationnelle et technologique.

Ressources

Informations « métier » La charte graphique de l'organisation Les normes et standards en matière d'ergonomie et d'accessibilité, notamment le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) **Documentation technique en langue anglaise** **Ressources multimédias en langue anglaise**	**Équipements et environnements numériques** Équipement informatique multimédia connecté aux réseaux (internet, intranet, extranet) Imprimante multifonction, scanneur Suite bureautique Logiciels, services ou applications concernés par la documentation à produire Outils de la veille informationnelle et technologique

COMPÉTENCES DÉTAILLÉES	SAVOIRS ASSOCIÉS	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES D'ÉVALUATION
- Adapter en langue française de la documentation technique rédigée en langue anglaise - Adapter en langue française des ressources multimédias en langue anglaise	Vocabulaire spécifique au numérique en langue anglaise Édition et sous-titrage de ressources multimédias	La documentation technique en langue anglaise est utilisée à bon escient pour produire de la documentation accessible aux utilisateurs.	Justesse de l'interprétation de la documentation en langue anglaise Adéquation de la production en langue française au besoin de documentation

ANNEXE IV – Référentiel d'évaluation
IV.a – Description des unités constitutives du diplôme

Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »

Les unités certificatives constitutives de la mention complémentaire « Services numériques aux organisations » représentent un ensemble cohérent, au regard de la finalité du diplôme, des acquis d'apprentissages exprimés à travers les activités professionnelles de référence définies en annexe III.

Le tableau ci-après établit les correspondances entre les unités professionnelles, les épreuves et les pôles d'activités.

Unités	Épreuves	Correspondances avec le référentiel d'activités professionnelles
U1	E1 – Contribuer à la présence en ligne de l'organisation	Pôle 1 – Contribution à la présence en ligne de l'organisation
U2	E2 – Participer à la gestion des services logiciels	Pôle 2 – Participation à la gestion des services logiciels
U3	E3 – Accompagner les utilisateurs aux usages du numériques	Pôle 3 – Accompagnement des utilisateurs aux usages du numérique

ANNEXE IV – Référentiel d'évaluation
IV.b – Règlement d'examen
Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »

Mention complémentaire de niveau 4 **Spécialité** **SERVICES NUMÉRIQUES AUX ORGANISATIONS**			**CANDIDATS**		
			SCOLAIRE DANS UN ETABLISSEMENT PUBLIC OU PRIVE SOUS CONTRAT ; APPRENTI DANS UN CFA OU SECTION D'APPRENTISSAGE HABILITE A PRATIQUER LE CCF ; FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DANS UN ETABLISSEMENT PUBLIC	SCOLAIRE DANS UN ETABLISSEMENT PRIVE HORS CONTRAT ; APPRENTI DANS UN CFA OU UNE SECTION D'APPRENTISSAGE NON HABILITE A PRATIQUER LE CCF; FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE DANS UN ETABLISSEMENT PRIVE ; CANDIDAT JUSTIFIANT DE 1 ANNEE D'ACTIVITE PROFESSIONNELLE ; ENSEIGNEMENT A DISTANCE	
ÉPREUVES	UNITE	COEF.	MODE	MODE	DUREE
E1 – Contribution à la présence en ligne de l'organisation	U1	6	CCF 2 SITUATIONS D'EVALUATION	PONCTUEL ORAL	40 MIN
E2 – Participation à la gestion des services logiciels	U2	6	CCF 1 SITUATION D'EVALUATION	PONCTUEL ORAL	35 MIN
E3 – Accompagnement des utilisateurs aux usages du numérique	U3	6	CCF 2 SITUATIONS D'EVALUATION	PONCTUEL PRATIQUE ORAL	2 H 30

ANNEXE IV – Référentiel d'évaluation
IV.c – Définition des épreuves

Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »

Épreuve – E1	**CONTRIBUTION À LA PRÉSENCE EN LIGNE DE L'ORGANISATION**
Unité U1	**Coefficient 6**

FINALITÉS ET OBJECTIFS

L'épreuve vise à évaluer l'acquisition des compétences du bloc 1, à savoir :

- participer à la mise en place et à l'actualisation d'un site *Web* ;
- participer à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux ;
- collaborer en mode projet.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les critères d'évaluation sont ceux exprimés pour chaque compétence du bloc 1 « Contribuer à la présence en ligne de l'organisation » figurant dans le référentiel de compétences (annexe III).

A – Contrôle en cours de formation

ÉPREUVE ORALE – L'épreuve comporte deux situations d'évaluation.

L'épreuve prend appui sur :

- la participation à un projet collaboratif réalisé dans le cadre de la formation mobilisant les compétences du bloc 1 « Contribuer à la présence en ligne de l'organisation ». Les projets peuvent être portés par des travaux issus d'expériences personnelles, de périodes de formation en milieu professionnel, de situations professionnelles simulées ou encore d'ateliers en formation ;
- la construction d'un dossier numérique personnel, de forme libre. Grâce au support choisi, la personne candidate présente une collection des travaux qui fait foi de ses compétences du bloc 1 en conservant des traces pertinentes de ses réalisations en centre de formation ou en périodes de formation en milieu professionnel.

Déroulement

Les situations se déroulent dans l'établissement de formation de la personne candidate ou à distance, à un moment choisi par l'équipe pédagogique, lorsque la personne candidate est prête.

Situation A : évaluation individuelle de la contribution à un projet – 40 min (exposé maximum de 20 min + entretien de 20 min)

À l'aide d'un support libre, le groupe projet (2 à 4 personnes) présente, lors d'un exposé de 20 minutes avec des temps de parole répartis, le déroulement du projet en détaillant les conditions dans lesquelles celui-ci a été conduit, la démarche mise en œuvre, les contributions personnelles respectives, le fonctionnement collaboratif, tout en justifiant les choix opérés.

Un temps d'échange de 15 à 20 minutes suit la présentation avec des temps de parole répartis entre chaque membre du groupe projet.

Situation B : évaluation individuelle du parcours de professionnalisation – 20 min (exposé maximum de 10 min + entretien de 10 min)
Durant un exposé de 10 minutes, la personne candidate présente les travaux réalisés et témoigne de son analyse réflexive quant aux connaissances et aux compétences qu'elle a acquises. Elle s'appuie sur les éléments décrits dans son dossier numérique personnel.

Un temps d'échange de 10 minutes suit l'exposé.

Composition de la commission d'évaluation
La commission d'évaluation est composée d'une personne de l'équipe pédagogique ayant eu la personne candidate en formation liée au bloc 1 et une personne professionnelle du secteur du numérique dont le niveau de qualification sera précisé dans la circulaire nationale d'organisation. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une personne de l'équipe pédagogique.

Communication des éléments d'évaluation au jury
À l'issue de la situation d'évaluation, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 6. La proposition de note ne doit pas être communiquée à la personne candidate.

B – Forme ponctuelle

ÉPREUVE ORALE – Durée : 40 min

L'épreuve prend appui sur :
- la participation à un projet collaboratif réalisé dans le cadre de la formation mobilisant les compétences du bloc 1. Les projets peuvent être portés par des travaux issus d'expériences personnelles, de périodes de formation en milieu professionnel, de situations professionnelles simulées ou encore d'atelier en formation ;
- la construction d'un dossier numérique personnel, de forme libre, transmis dans les conditions fixées par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Grâce au support choisi, la personne candidate présente une collection des travaux qui fait foi de ses compétences en conservant des traces pertinentes de ses réalisations en centre de formation ou en périodes de formation en milieu professionnel.

Déroulement
L'épreuve se déroule en deux phases.

Phase A : exposé oral de la personne candidate en deux parties (25 min maximum)
La personne candidate présente, lors d'un exposé en deux temps :
- un projet auquel il ou elle a participé en détaillant les conditions dans lesquelles celui-ci a été conduit, la démarche mise en œuvre, sa contribution personnelle et le fonctionnement collaboratif, en justifiant les choix opérés. Le support de présentation pourra prendre toute forme numérique adaptée (15 minutes maximum) ;
- son dossier numérique personnel de la forme de son choix qui recense les travaux réalisés et témoigne de son analyse réflexive quant aux connaissances et aux compétences acquises (10 minutes maximum).

Sauf cas de nécessité majeure, la personne candidate n'est pas interrompue durant son exposé.

Phase B : entretien avec la personne candidate (15 min)
L'entretien permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par la personne candidate sur les deux parties et sur la qualité de son analyse réflexive.

Composition de la commission d'évaluation
La commission d'évaluation est composée d'une personne enseignante ayant en charge la formation liée au bloc 1 et une personne professionnelle du secteur du numérique dont le niveau de qualification sera précisé dans la circulaire nationale d'organisation. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une personne chargée de formation des blocs de compétences de la mention complémentaire « Services numériques des organisations ».

Communication des éléments d'évaluation au jury
À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 6. La proposition de note ne doit pas être communiquée à la personne candidate.

Épreuve – E2	**PARTICIPATION À LA GESTION DES SERVICES LOGICIELS**
Unité U2	**Coefficient 6**

FINALITÉS ET OBJECTIFS
L'épreuve vise à évaluer l'acquisition des compétences du bloc 2 « Participer à la gestion des services logiciels », à savoir :
- participer à la gestion des outils et applications numériques « métier » ;
- participer à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades ;
- contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION
Les critères d'évaluation sont ceux exprimés pour chaque compétence du bloc 2 « Participer à la gestion des services logiciels » figurant dans le référentiel de compétences (annexe III).

A – Contrôle en cours de formation

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.

L'épreuve prend appui sur l'ensemble des traces collectées tout au long de la formation sur les activités réalisées par la personne candidate dans le cadre de l'unité du diplôme :
- par l'équipe pédagogique, d'une part :
  - en situation professionnelle réelle (PFMP ou projet pédagogique) en prenant en compte l'évaluation de la personne tutrice ou du / de la responsable du projet pédagogique ;
  - durant les apprentissages au centre de formation.
- par la personne candidate, d'autre part, qui consigne dans un dossier numérique personnel les travaux réalisés en témoignant de son analyse réflexive quant aux connaissances et aux compétences acquises.

L'obtention de l'épreuve est conditionnée à la réalisation de la durée réglementaire (12 semaines) des périodes de formation en milieu professionnel.

Déroulement

L'évaluation est effectuée en fin de formation par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation de la personne candidate, sans la présence de cette dernière.

Elle se fonde sur l'examen des traces collectées qui comprend obligatoirement :

- les traces recueillies par les enseignants tout au long de la formation ;
- les bilans des périodes de formation en milieu professionnel, dûment complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation. L'attestation professionnelle en fin de PFMP ou certificat de travail est jointe au compte-rendu ;
- le dossier numérique de la personne candidate.

Composition de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation est composée de deux membres au minimum de l'équipe pédagogique ayant eu la personne candidate en formation.

Communication des éléments d'évaluation au jury

La commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20. La proposition de note ne doit pas être communiquée à la personne candidate.

B – Forme ponctuelle

ÉPREUVE ORALE – Durée : 35 minutes maximum

L'épreuve prend appui sur un dossier numérique personnel élaboré par la personne candidate et transmis dans les conditions fixées par la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Dans ce document, la personne candidate présente un exemple de réalisation pour chaque activité du pôle 2 « Participation à la gestion des services logiciels », à savoir :

- la participation à la gestion des outils et applications numériques « métier » ;
- la participation à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades ;
- la contribution à la sécurité du système d'information de l'organisation.

Elle explicite la conception, la mise en œuvre et la réalisation ainsi que les choix opérés.

Déroulement

L'épreuve se déroule en deux phases.

Phase A : exposé oral de la personne candidate (20 min maximum)

La personne candidate présente et explicite ses réalisations ; elle justifie les choix opérés en respectant les contraintes de son environnement de travail. Le support de présentation pourra prendre toute forme numérique adaptée.
Sauf cas de nécessité majeure, la personne candidate n'est pas interrompue durant son exposé.

Phase B : entretien avec la personne candidate (15 min)

L'entretien vise à évaluer la maîtrise des compétences atteinte en prenant appui sur les productions numériques de la personne candidate. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par la personne candidate, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences.

Composition de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation est composée de deux personnes enseignantes ou formatrices ayant en charge la formation au bloc 2 « Participer à la gestion des services logiciels ».

Communication des éléments d'évaluation au jury

À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20. La proposition de note ne doit pas être communiquée à la personne candidate.

Épreuve – E3	**ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE**
Unité U3	**Coefficient 6**

FINALITÉS ET OBJECTIFS

L'épreuve vise à évaluer l'acquisition des compétences du bloc 3 « Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique », à savoir :

- soutenir les utilisateurs dans les usages des applications et services numériques ;
- sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel ;
- exploiter une documentation technique en langue anglaise pour la rendre accessible aux utilisateurs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les critères d'évaluation sont ceux exprimés pour chaque compétence du bloc 3 « Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique » figurant dans le référentiel de compétences (annexe III).

A – Contrôle en cours de formation

ÉPREUVE PRATIQUE – L'épreuve comporte deux situations d'évaluation.

Situation A : elle prend appui sur les traces du dossier numérique de la personne candidate portant sur :

- l'accompagnement sur un service applicatif ;
- la sensibilisation à la sécurité informatique et/ou à la protection des données à caractère personnel.

Situation B : elle prend appui sur une documentation en langue anglaise fournie par l'équipe pédagogique.

Déroulement

Situation A : évaluation des productions numériques de la personne candidate

La commission d'évaluation se réunit pour examiner le dossier numérique de la personne candidate et évaluer les productions numériques en dehors de sa présence.

Situation B : production d'une ressource par la personne candidate (préparation de 2h + entretien de 20 min maximum)

La situation se déroule dans l'établissement de formation de la personne candidate.

La personne candidate dispose de deux heures pour produire une ressource numérique en français à partir d'une documentation en langue anglaise. S'ensuit un entretien de 20 minutes avec le jury sur la base de la ressource produite.

Composition de la commission d'évaluation
La commission d'évaluation est composée de deux membres de l'équipe pédagogique ayant eu la personne candidate en formation.

Communication des éléments d'évaluation au jury
À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20. La proposition de note ne doit pas être communiquée à la personne candidate.

B – Forme ponctuelle

ÉPREUVE PRATIQUE ORALE – Durée : 2h et 30 min

L'épreuve prend appui :

- sur le dossier numérique de la personne candidate qui recense les travaux réalisés pour les activités suivantes :
    - l'accompagnement des utilisateurs dans les usages d'un service applicatif ;
    - la sensibilisation à la sécurité informatique et/ou à la protection des données à caractère personnel ;
- sur une documentation en langue anglaise fournie par la commission d'interrogation.

Déroulement
L'épreuve se déroule en deux phases.

Phase A : production d'une ressource par la personne candidate (2h)
La personne candidate dispose de deux heures pour produire une ressource numérique en français à partir d'une documentation en langue anglaise. L'équipement mis à disposition de la personne candidate sera précisé dans la circulation académique d'organisation de l'examen.

Phase B : entretien avec le jury (30 min maximum)
L'entretien porte à la fois sur la ressource produite et le dossier numérique de la personne candidate qui témoigne de son analyse réflexive quant aux connaissances et aux compétences acquises.

Composition de la commission d'évaluation
La commission d'évaluation est composée de deux personnes enseignantes ou formatrices ayant en charge la formation au bloc 3 « Accompagner les utilisateurs aux usages du numérique ».

Communication des éléments d'évaluation au jury
À l'issue de l'épreuve, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20. La proposition de note ne doit pas être communiquée à la personne candidate.

ANNEXE V – Périodes de formation en milieu professionnel
Mention complémentaire de niveau 4 spécialité « Services numériques aux organisations »

Présentation générale des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)

Garantes de la qualité du diplôme et de sa cohérence avec les opportunités, évolutions et contraintes des métiers relevant du numérique, les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) constituent un gage d'insertion professionnelle et participent à la formation des candidats à la mention complémentaire « Services numériques aux organisations » (SNO).

Le cursus de formation de la mention complémentaire SNO respecte le principe de l'alternance, sous tutorat pédagogique. La formation se déroule en centre de formation et au sein de l'organisation support des PFMP. La mise en œuvre d'une pédagogie de l'alternance réclame une liaison très étroite entre l'organisme de formation et ses formateurs, la structure d'alternance, la personne tutrice et l'élève stagiaire. Dans ce contexte, la structure d'alternance est, comme le centre de formation, l'un des lieux ressources de la construction de la compétence de l'élève.

Ainsi l'élève stagiaire construit des compétences à partir des expériences acquises en centre de formation et dans l'organisation. La construction de ces compétences s'exprime par nature en situation et en action. Elles n'apparaissent donc jamais comme une simple application d'éléments de théorie ou de savoir-faire, acquis en centre de formation mais comme une adaptation à un contexte d'action précis. Les acquisitions effectives en centre de formation ou dans l'organisation sont de natures différentes mais ne peuvent se résumer à une application théorie/pratique, car on acquiert dans les deux lieux des éléments de théorie et des éléments de pratique. En conséquence, le rôle de l'alternance est de permettre l'adaptation des différents savoirs à la réalité concrète de leur mise en application. Organiser une formation en alternance permet de passer d'une logique d'enseignement à une logique de construction de connaissances et d'acquisition de compétences.

La qualité des périodes de formation en milieu professionnel repose sur un engagement de tous les partenaires de l'alternance dans le respect des principes pédagogiques suivants :

- l'implication de l'élève stagiaire dans le projet de l'organisation où son engagement est un élément moteur de la construction des compétences ;
- la mise en responsabilité progressive de l'élève stagiaire ;
- l'autonomie de l'élève stagiaire dans la maîtrise des compétences attendues par le référentiel comme un objectif à atteindre à l'issue de la période de formation en milieu professionnel ;
- l'expérimentation pédagogique essentielle comme une possibilité offerte d'explorer des champs nouveaux, utiles à l'élève stagiaire comme à l'organisation ;
- l'indispensable relation entre l'organisme de formation et l'organisation d'accueil permettant :
    - la cohérence entre la formation en centre et dans l'organisation : au-delà des outils de liaison, il est de la responsabilité de la personne tutrice de veiller à cette cohérence en sollicitant quand c'est nécessaire l'organisme de formation ;
    - la mise en adéquation des contraintes du centre de formation avec celles de l'organisation d'accueil.

Modalités d'organisation des périodes de formation en milieu professionnel

Les périodes de formation en milieu professionnel peuvent se dérouler au sein de toutes organisations publiques, privées ou associatives.
Outre leur contribution à la formation de l'élève stagiaire, les PFMP lui permettent d'enrichir son dossier numérique personnel.

La personne référente de la PFMP dans l'organisation d'accueil contribue à la formation de l'élève stagiaire en étroite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, qui veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil.

Chaque période de PFMP donne lieu, à l'occasion d'une visite dans l'organisation d'accueil, à l'élaboration d'un bilan individuel établi conjointement par la personne tutrice et les membres de l'équipe pédagogique. Ce bilan indique la nature des activités réalisées en lien avec les compétences visées et négociées entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil. Il précise également la maîtrise atteinte des compétences visées mais aussi des compétences transversales.

Les bilans des périodes de formation en milieu professionnel alimentent le dossier de la personne apprenante en vue de la certification du bloc 2 « Participer à la gestion des services logiciels ».

A – Voie scolaire

Les périodes de formation en milieu professionnel sont obligatoires pour les candidats scolaires relevant d'une préparation en présence ou à distance. Elles sont organisées avec le concours des milieux professionnels et l'équipe pédagogique participe à l'organisation et au suivi des périodes de formation en milieu professionnel conformément à la circulaire 2016-053 du 29 mars 2016 relative à l'encadrement des périodes en entreprise (BOEN du 31 mars 2016).

La durée des PFMP est fixée à 12 semaines. Le rythme de l'alternance et le choix des dates des périodes de PFMP relève de l'autonomie des établissements qui prendront en considération les contraintes du ou des milieux professionnels d'accueil des élèves. La formation dispensée en milieu professionnel se déroule sous la responsabilité du chef ou de la cheffe d'établissement sur la base d'une convention, établie entre l'établissement d'enseignement et l'organisation d'accueil. Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention avec l'organisation d'accueil en précise les modalités notamment celles relatives au suivi. Si la PFMP se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

L'annexe pédagogique de la convention est établie conjointement par l'équipe pédagogique et la ou les personnes tutrices : modes de relations à établir, types d'activités, objectifs et contenus de formation.

Pendant la PFMP, l'élève a obligatoirement la qualité de stagiaire et non de salarié. La présence continue de l'élève stagiaire dans l'organisation d'accueil est requise pendant toute la durée de la PFMP. En fin de PFMP, une attestation de PFMP lui est remise par la personne responsable de l'organisation d'accueil. Elle permet de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel en précisant au minimum les dates et la durée de la PFMP.

Pour chaque PFMP, la personne tutrice de l'organisation d'accueil, accompagne l'élève stagiaire pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées. Afin d'en garantir son caractère formateur, la PFMP est placée sous la responsabilité de l'équipe pédagogique. Celle-ci définit les objectifs de la PFMP et sa mise en place, assure son suivi et l'exploitation qui en est faite et explicite aux responsables des organisations d'accueil les objectifs, et plus particulièrement les compétences, que la PFMP vise à développer.

B- Voie de l'apprentissage

La formation en milieu professionnel se déroule conformément aux dispositions du code du travail. Elle s'articule avec la formation dispensée dans un centre de formation d'apprentis pour permettre l'acquisition des compétences définies dans le diplôme. Pour les apprentis, les attestations sont remplacées par un certificat de travail de l'employeur confirmant le statut d'apprenti dans son entreprise.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes au moyen d'un document de liaison, et plus particulièrement de leur importance dans les épreuves certificatives du diplôme.

C- Voie de la formation continue

La durée des PFMP est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue. La recherche de l'organisation d'accueil est assurée principalement par l'organisme de formation.

D- Candidats en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue) de l'un des cas précédents.

E- Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé. Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

F- Positionnement

La durée minimale pour les candidats positionnés par décision du recteur est de 8 semaines pour les candidats issus de la voie scolaire conformément à l'article D. 337-146 du code de l'éducation.