

Certification DiGiTT

Référentiel DiGiTT de compétences numériques professionnelles

L'objectif du référentiel DiGiTT de compétences numériques professionnelles est de certifier le socle commun de compétences numériques des salariés étant amenés à collaborer dans toute entreprise en cours de transformation numérique.

MODALITÉS D'ÉVALUATION : le candidat passe un test automatisé en ligne s'appuyant sur des mises en situation comprenant des questionnements et des interactions variées. Le test se passe :

- en présentiel en conditions d'examen sous la surveillance du personnel habilité d'un partenaire d'Alternative Digitale
- ou alors à distance en conditions d'examen, sous la surveillance vidéo d'Alternative Digitale

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>
1. Travailler avec les outils numériques afin d'améliorer la productivité et la relation avec les collaborateurs, les partenaires et les clients de l'entreprise	E1.1 Utiliser son poste de travail et ses outils numériques pour numériser et gérer ses fichiers, utiliser un navigateur pour chercher une information sur le web et pour effectuer une démarche en ligne	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - manipuler des fichiers sur son poste de travail - scanner et imprimer un document - utiliser un navigateur web - chercher une information sur un moteur de recherche - faire une démarche en ligne
	E1.2 Interagir, travailler et télé-travailler avec les autres collaborateurs et ses partenaires, avec les outils numériques partagés afin d'améliorer la productivité de l'entreprise	Le candidat est capable de <ul style="list-style-type: none"> - envoyer et traiter des emails - utiliser les services de messagerie instantanée - appliquer la netiquette et les règles de savoir-vivre sur Internet - organiser et participer à une

		<ul style="list-style-type: none"> visioconférence - travailler sur un document partagé en réseau - partager son agenda - exploiter les fonctions collaboratives des suites bureautiques - s'appuyer sur les réseaux sociaux d'entreprise
	E1.3 Participer à un projet numérique avec d'autres collaborateurs, en appliquant des méthodes de gestion de projet agiles et traditionnelles	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - participer à un projet selon une méthode traditionnelle et une méthode agile - utiliser un outil de gestion de projet
	E1.4 Mettre en place une veille technologique et concurrentielle, et en appliquant une méthode d'innovation, pour contribuer à la qualité d'un projet numérique	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place une veille technologique et une veille concurrentielle - Faire de la curation de contenus - Mettre en pratique une méthode d'innovation
2. Communiquer avec son audience numérique pour améliorer sa notoriété et celle de son entreprise, son image de marque, afin de développer son activité	E2.1 Entretien sa présence numérique et celle de son entreprise en utilisant les principales fonctionnalités des réseaux sociaux, afin de toucher sa communauté	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser les fonctionnalités des réseaux sociaux de manière professionnelle - partager un contenu - réagir à une publication déposée par un client
	E2.2 Participer à la réputation de son entreprise en gérant son identité numérique, ainsi que son identité numérique personnelle, et surveiller l'image de marque de l'entreprise sur les réseaux sociaux, les forums et les blogs	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer un profil de l'entreprise sur un réseau social, un forum, un blog - créer son profil personnel sur les réseaux sociaux - surveiller son identité numérique et celle de l'entreprise

	E2.3 Animer une communauté autour des produits et services de l'entreprise dans les espaces numériques qu'elle gère en propre, ou exploités par des services extérieurs pour renforcer le lien avec les clients	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - choisir les contenus à partager - choisir sur quels réseaux intervenir - générer de l'engagement - développer la viralité - traiter les trolls et les infox
	E2.4 Mettre en place une action d'influence sur un public cible en utilisant les différents supports numériques pour faire adopter un produit ou un service	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - développer sa notoriété - identifier un public cible - influencer l'opinion du public cible

3. Elaborer des contenus rédactionnels, graphiques, audiovisuels, propices à une diffusion sur internet afin de participer à la construction de l'image de marque de l'entreprise	E3.1 Créer des contenus au format numérique en cohérence avec la ligne éditoriale de l'entreprise et sa stratégie de communication afin de les diffuser sur les outils numériques	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - respecter une ligne éditoriale - préparer son storytelling - écrire pour le web - écrire pour les réseaux sociaux - enregistrer des sons et des vidéos
	E3.2 Utiliser une plateforme de publication pour placer des contenus au sein d'un site web, d'un blog ou d'un réseau social	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - utiliser un CMS, une plateforme de publication, - créer l'arborescence - mettre en ligne techniquement les contenus
	E3.3 Encourager la contribution des utilisateurs et des clients sur les supports numériques de l'entreprise afin d'enrichir l'offre de contenus et d'obtenir des avis sur ses produits et services	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - inviter les utilisateurs à partager leurs contenus - choisir les contenus à mettre en valeur - collecter les avis client - engager les utilisateurs autour d'une marque
	E3.4 Respecter la propriété intellectuelle des actifs numériques, les marques, et les brevets,	Le candidat est capable de : <ul style="list-style-type: none"> - appliquer le droit de propriété

	lors de la production de contenus pour les supports numériques	<p>intellectuelle et industrielle</p> <ul style="list-style-type: none"> - protéger une marque - respecter les licences et les droits de reproduction
4. Mesurer, gérer et exploiter des données numériques afin de contribuer au pilotage de l'activité de l'entreprise	E4.1 Définir des indicateurs clés de performance des supports numériques pour en mesurer les usages, mettre en place un tableau de bord afin de contrôler et d'optimiser les performances d'un site web ou d'une application mobile	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir des indicateurs clés de performance d'un support numérique - extraire des données de performance (audience d'un site ou d'une application, d'un service) - construire un tableau de bord à partir de ces données - analyser les données - optimiser le support numérique
	E4.2 Gérer de grandes quantités de données hétérogènes provenant de sources diverses incluant les données ouvertes pour pouvoir prendre des décisions	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - formater qualifier et regrouper les données - exploiter les données ouvertes - faire une analyse de données
	E4.3 Reconnaître les applications numériques qui tirent parti de l'intelligence artificielle et les utiliser en conscience dans le cadre professionnel	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les applications contenant de l'intelligence artificielle - décoder le choix de publications proposés par les réseaux sociaux sur sa page ou les suggestions proposées par les sites e-commerce
Acheter des biens et des services sur Internet en toute sécurité et réussir la commercialisation de biens et de services grâce aux outils numériques	E5.1 Sélectionner et acheter des produits et services pour l'entreprise sur Internet, notamment grâce aux comparateurs de prix en tenant compte des avis des clients.	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'informer sur les produits et services proposés - tirer parti des comparateurs de prix

		<ul style="list-style-type: none"> - exploiter les sites d'avis client - sélectionner la meilleure offre prix/service - choisir un moyen de paiement - s'informer sur les conditions de livraison - faire valoir ses droits
	E5.2 Vendre des produits et services sur Internet en tenant compte de la réglementation pour toucher de nouveaux clients	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir une plateforme de vente - Mettre en avant ses produits - respecter la réglementation sur l'e-commerce - gérer les réclamations
	E5.3 Rejoindre une place de marché e-commerce, et mettre en place un programme d'affiliation pour augmenter le chiffre d'affaire de son activité de vente en ligne pour déployer ses canaux de distribution	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - générer des prospects avec un programme d'affiliation - s'appuyer sur une place de marché - placer ses produits sur une plateforme de comparaison de prix
	E5.4 Utiliser un programme de fidélisation et de gestion de la relation client dans le but de favoriser la récurrence d'utilisation des services de l'entreprise	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer les différentes solutions de mise en relation entreprise-client - traiter les demandes - proposer des actions de fidélisation - tirer profit d'une solution de CRM - mesurer la satisfaction client
Concevoir des environnements numériques qui favorisent la qualité de l'expérience utilisateur afin d'assurer la fidélisation de son audience et de garantir une facilité d'utilisation et une accessibilité sur tous les supports numériques	E6.1 Concevoir une expérience utilisateur afin de faciliter la consultation de divers supports numériques (site web, application mobile)	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser le contexte et les besoins - définir les utilisateurs - analyser la concurrence - formaliser le concept - structurer le contenu
	E6.2 Concevoir l'ergonomie de navigation d'un	<p>Le candidat est capable de :</p>

	site web ou d'une application mobile pour offrir une expérience client satisfaisante	<ul style="list-style-type: none"> - appliquer une charte graphique - choisir les principes de navigation - créer une arborescence - concevoir les interactions et les interfaces, prototyper
	E6.3 Personnaliser les contenus et les interfaces pour chaque utilisateur en fonction de ses caractéristiques, habitudes et envies de consommation et ainsi rendre la navigation des supports numériques plus efficace	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir les principes de personnalisation (localisation, profil de l'utilisateur, centres d'intérêt...) - choisir les zones de l'interface à personnaliser - reconnaître les utilisateurs - adresser le bon contenu à la cible
	E6.4 Respecter la législation française et européenne en matière d'usages du numérique dans la création et l'utilisation d'applications numériques	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appliquer la Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique, la Loi relative à la consommation, le RGPD, la Loi pour une république numérique

Utiliser les outils numériques mobiles afin de garantir une implication professionnelle dans toutes les situations, et notamment le télétravail	E7.1 Choisir et utiliser un appareil numérique pour travailler en situation de mobilité	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir un smartphone - paramétrer le système d'exploitation - se connecter à un réseau - se géolocaliser et en tirer parti
	E7.2 Installer une application sur un support numérique pour en étendre l'utilisation, tout en tenant compte de son modèle économique	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - se connecter à un magasin d'applications - choisir une application et l'installer - prendre connaissance de la monétisation de l'application
	E7.3 Travailler en utilisant les applications et des sites web en situation de mobilité pour pouvoir réagir en toute situation	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer, interagir sur les réseaux sociaux - exploiter les fonctionnalités multimédia

		<ul style="list-style-type: none"> - travailler avec les applications professionnelles
	E7.4 Employer des objets connectés pour améliorer la productivité ou surveiller son environnement	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser les objets connectés pour améliorer la productivité - surveiller son environnement professionnel avec un objet connecté
Tirer parti d'un ensemble de technologies pour travailler et traiter des informations numériques dans un contexte sécurisé	E8.1 Installer du matériel informatique basique afin de pouvoir travailler avec un poste de travail connecté à Internet	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - brancher un poste de travail et ses périphériques - se connecter à un réseau numérique - résoudre un problème technique
	E8.2 Gérer son poste de travail et employer les logiciels bureautique habituels pour produire ou modifier des fichiers	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - paramétrer le système d'exploitation - choisir et installer un logiciel de bureautique - lancer et utiliser les fonctionnalités simples d'un logiciel de bureautique
	E8.3 Utiliser le Cloud et les services SaaS pour profiter de la souplesse de gestion des fichiers informatiques	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - héberger et sauvegarder des fichiers - utiliser une application hébergée sur un serveur distant - utiliser des plateformes d'automatisation sans programmation
	E8.4 Faire du développement informatique simple avec les outils bureautiques pour augmenter sa productivité	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - utiliser les fonctions avancées des logiciels de bureautique - programmer une macro - utiliser un langage de programmation simple
	E8.5 Protéger ses outils numériques et appliquer des mesures de sécurité afin de garantir l'intégrité	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - employer des logiciels de sécurité

	de ses applications, de ses données, et sa vie privée	<p>(antivirus, pare-feu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - paramétrer les droits d'accès - filtrer le spam, - ignorer l'hameçonnage - sécuriser le matériel personnel utilisé en situation professionnelle - déterminer les données à protéger - mettre en place une stratégie de protection (mots de passe, sauvegardes) - protéger ses applications et comptes sur les réseaux sociaux

Exploiter les techniques du marketing numérique dans le but de développer son activité	E9.1 Exploiter les moteurs de recherche afin de générer du trafic vers ses supports numériques	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - assurer le référencement naturel d'un site (SEO) - choisir une cible publicitaire avec les outils proposés par le moteur de recherche - acheter de l'espace publicitaire sur un moteur de recherche (SEM)
	E9.2 Exploiter les réseaux sociaux afin de générer du trafic vers ses supports numériques, générer de l'engagement, afin d'améliorer la notoriété de ses marques	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir une cible publicitaire avec les outils proposés par le réseau social - acheter de l'espace publicitaire sur un réseau social
	E9.3 Mettre en place des campagnes publicitaires de type display afin de générer du trafic vers ses supports numériques	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir une cible publicitaire avec les outils de planning - choisir des formats publicitaires, - acheter de l'espace publicitaire
	E9.4 Produire et diffuser du marketing de contenu afin de créer une image de marque et de générer	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer la cible du contenu

	du trafic vers ses supports numériques	<ul style="list-style-type: none"> - préparer le storytelling - produire les contenus selon les différents formats - sélectionner les canaux de diffusion
	E9.5 Utiliser l'e-mail comme levier marketing afin de générer du trafic vers ses supports numériques et générer de l'engagement	<p>Le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déterminer la cible du mailing - produire le contenu d'un email à vocation publicitaire - optimiser la délivrabilité - envoyer les campagnes