

## 5 – REFERENTIELS

### Titre de MANAGEUR DE L'INNOVATION NUMERIQUE – niveau 7 – Web School Factory SAS / Web School Factory

Article L6113-1 Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018](#) - art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

#### A. Mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle s'articule autour d'un cas réel d'entreprise qui doit être résolu, en mode projet, sur une période définie. Les candidats devront travailler sur 3 projets : Customer eXperience / Orientation Technologiques / Data

Les candidats sont à la fois évalués sur leur capacité à travailler en équipe avec des outils de gestion de projet et sur la réalité et la qualité des livrables attendus ou sur la façon de présenter le projet.

Les concepts sont élaborés en équipe et chaque candidat présente ses propres livrables.

Une évaluation est effectuée par les intervenants sur la gestion du projet et les livrables, et par un jury composé de professionnels extérieurs représentant le donneur d'ordres qui évaluent le concept global et sa formalisation faite en anglais : livrables et support de présentation.

Ainsi les livrables attendus sont

- Un Business Model et un Business Plan – dans le cadre du Projet Customer eXperience
- Un brief de recherche – dans le cadre du Projet Customer eXperience
- Une proposition de solutions – dans le cadre du Projet Customer eXperience
- Un prototype et des tests utilisateurs – dans le cadre du Projet Customer eXperience
- Un cahier des charges technique et fonctionnel avec une reformulation de brief et un benchmark / étude de périmètre – dans le cadre du Projet Orientation Techno
- Une recommandation de solutions technologique et la mesure d'impacts – dans le cadre du Projet Orientation Techno
- Un planning d'opérationnalisation – dans le cadre du Projet Orientation Techno
- Une analyse de comportements et d'UX, une modélisation des comportements et usages – dans le cadre du Projet Data
- Une stratégie marketing et un plan d'actions marketing, avec un planning, les KPI et les outils de pilotage – dans le cadre du Projet Data

#### B. Étude de cas

Trois études de cas dont les sujets sont proposés par les intervenants. Chacune est adaptée à la compétence à évaluer. Les livrables attendus afin de valider les compétences sont :

Étude de cas n°1 :

- Un cahier des charges formalisé
- Un planning séquencé
- Une politique de gestion des risques
- Une stratégie commerciale

- Des modalités et indicateurs de pilotage du projet
- Des solutions alternatives

Étude de cas n°2 :

- Des fiches de postes

Étude de cas n°3 :

- Un plan managérial complet comprenant
  - Les fonctions clés à pourvoir
  - Les actions d'intégration
  - Les actions de formations

### C. Jeu de rôle

Le jeu de rôle est une façon d'évaluer aussi bien l'application d'une méthodologie de travail en situation que de positionner les candidats sur leurs pratiques en situation. Deux jeux de rôles sont proposés.

L'entretien de recrutement est obligatoire pour tous. Le candidat aura à mener un autre entretien au choix parmi ceux proposés :

- Mener à bien un entretien de recrutement ;
- Mener à bien un entretien parmi ceux proposés :
  - Entretien de motivation (EM)
  - Entretien de bilan (EB)
  - Entretien de recadrage (ER)
  - Entretien de licenciement (EL)

### D. Mémoire d'Expertise

Cette évaluation est adaptée aux compétences à évaluer dans le bloc 6 « Développer une expertise métier et projet ».

#### Dossier d'expertise

L'objectif du Dossier d'Expertise est de faire l'état et l'analyse d'une expertise opérationnelle ou stratégique sur un sujet de niche en relation avec les tendances du marché.

Le sujet doit traiter d'une tendance impactant l'entreprise, dans son organisation, ses fonctions ou son activité.

Ce dossier est réalisé de manière autonome et individuelle, et est remis en fin de formation. Il est évalué par des intervenants sélectionnés en fonction de leur proximité au sujet et leurs compétences afférentes.

Ce dossier d'expertise doit aussi permettre de mettre en lumière l'expertise du candidat et sa capacité à rester en écoute active et éclairée sur son sujet, afin de rester à la pointe de l'innovation, d'être force de proposition et d'avoir une vision prospective dans l'exercice de leur métier

### Langue anglaise

Une partie des enseignements peut être dispensée en anglais et chaque candidat devra produire en anglais une partie de ses documents et productions, ce qui représente une maîtrise implicite de la compétence langagière.

REFERENTIEL METIER		REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 1/ DIRIGER DES PROJETS NUMERIQUES</b>			
<b>A1.1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et analyse du besoin du donneur d'ordre ou de la cible client</li> <li>- Investigation auprès du donneur d'ordre ou de la cible client</li> <li>- Conception et structuration d'un cahier des charges fonctionnel et technique (product backlog)</li> </ul>	<b>C1.1</b> <p>Identifier les besoins exprimés par le donneur d'ordre ou la cible client visée par le projet, en termes humain, logistique et financier, afin d'élaborer le cahier des charges fonctionnel et technique (ou product backlog) le plus adapté.</p>	<b>B. Etude de cas :</b> <p>Le candidat doit présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le cahier des charges formalisé fonctionnel et technique, compréhensible par le donneur d'ordre et les parties prenantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Précision et clarté du cahier des charges :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il est compréhensible par les tiers (donneurs d'ordres et parties prenantes)</li> <li>○ Les besoins sont clairement identifiés et leur description précise et argumentée</li> <li>○ Le découpage fonctionnel permet de comprendre précisément le séquençage du projet</li> <li>○ Le produit/service est suffisamment détaillé pour une mise en production</li> <li>○ La rédaction et le mode de formalisation choisi est suffisamment clair pour une compréhension totale du cahier des charges</li> <li>○ Les éléments du cahier des charges permettent de répondre à toutes les questions</li> </ul> </li> </ul>
<b>A1.2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des activités pour mettre en œuvre le cahier des charges</li> <li>- Définition de la méthodologie à appliquer sur le projet : cycle en V ou Agile (LEAN/Scrum).</li> <li>- Planification de ces activités selon un organigramme de tâches (WBS : Work Breakdown Structure)</li> <li>- Proposition d'échéancier</li> <li>- Identification des risques potentiels et mise en place d'indicateurs de déclenchement</li> <li>- Mise en œuvre d'une politique de gestion des risques</li> </ul>	<b>C1.2</b> <p>Planifier les activités à réaliser et les livrables nécessaires à la mise en œuvre de la solution en identifiant les risques potentiels, les indicateurs de déclenchement et en proposant une politique de gestion de risques adéquates.</p>	<b>B. Etude de cas :</b> <p>Le candidat doit présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le planning séquencé</li> <li>- La politique de gestion des risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Précision et réalisme du planning</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'organigramme des tâches (WBS) est clair et précis et permet d'organiser le travail des équipes</li> <li>○ La structuration du planning est logique et cohérente</li> <li>○ L'identification des risques permet de bien les anticiper</li> <li>○ Les indicateurs de déclenchement sont clairement identifiés</li> <li>○ La politique de gestion de risques propose des solutions pertinentes par rapport aux risques identifiés.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>A1.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception d'une stratégie commerciale adaptée à la solution numérique</li> <li>- Mise en place des process de la gestion de projet</li> <li>- Définition des indicateurs de suivi et de performance (KPI)</li> <li>- Identification des actions correctives en cas d'écart entre le prévisionnel et le réalisé</li> </ul>	<p><b>C1.3</b></p> <p>Elaborer une stratégie commerciale adaptée afin de déployer la solution et piloter le projet en concevant les indicateurs de performance (KPI) afin de mettre en place des actions correctives si un écart apparaît entre le prévisionnel et le réalisé.</p>	<p><b>B. Etude de cas :</b></p> <p>Le candidat doit présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La stratégie commerciale et les process de mise en œuvre</li> <li>- Les modalités et indicateurs de pilotage et performance du projet.</li> <li>- Les solutions alternatives en fonction des KPI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Précision et argumentation de la stratégie commerciale :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La stratégie est clairement exposée</li> <li>○ Le plan commercial permet de déployer de manière réaliste les actions</li> <li>○ Les process de la gestion du projet sont compréhensibles par tous</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Pertinence des modalités de pilotage :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La stratégie commerciale indique clairement les indicateurs de pilotage et de suivi</li> <li>○ Les KPI sont adaptés à la mesure attendue</li> <li>○ Les KPI permettent le cas échéant des actions correctives</li> <li>○ Les solutions proposées sont précises et argumentées et permettent de répondre aux éventuelles interrogations</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>A1.4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration du modèle économique (business model)</li> <li>- Réalisation d'une étude d'opportunité</li> <li>- Rédaction d'un Business Plan</li> <li>- Préparation de la présentation et l'argumentation du donneur d'ordre</li> </ul>	<p><b>C1.4</b></p> <p>Définir le business model en s'appuyant sur une étude d'opportunité permettant de rédiger un Business Plan argumenté pour le présenter au donneur d'ordre ou à des financiers.</p>	<p><b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Customer eXperience » :</b></p> <p>Le candidat doit présenter (livrable et support en anglais, présentation orale en français) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Business Model</li> <li>- Le Business Plan et ses composantes</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>La présentation des éléments financiers est précise et augmentée</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La présentation du Business Model est complète et précise</li> <li>○ Le Business plan et toutes les composantes du Business Plan sont cohérents avec le projet et le Business Model (Plan de financement / Investissements à réaliser / les ressources à mobiliser / Compte de résultat / hypothèse de CA)</li> <li>○ Les éléments financiers prennent en compte les contraintes imposées par le donneur d'ordre</li> <li>○ La présentation est argumentée et permet de répondre aux éventuelles questions ou objections</li> </ul> </li> </ul>

REFERENTIEL METIER		REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 2/ ÉLABORER DE CONCEPTS INNOVANTS AU TRAVERS D'UNE DEMARCHE DE DESIGN</b>			
<b>A2.1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre d'une démarche d'investigation utilisateurs</li> <li>- Identification des insights utilisateurs : insatisfactions, besoins, problèmes à résoudre...</li> <li>- Reformulation et priorisation de ces insights</li> <li>- Rédaction d'un « Brief de recherche »</li> <li>- Validation des éléments du brief auprès du donneur d'ordre</li> </ul>	<b>C2.1</b> <p>Conduire une recherche centrée sur l'utilisateur, ses comportements et ses problèmes permettant de rédiger un « brief de recherche » reformulant l'ensemble des insatisfactions et problèmes à résoudre qui serviront de base de travail.</p>	<b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Customer eXperience » :</b> <p>Le candidat doit présenter (livrable et support en anglais, présentation orale en français) :</p> <p><b>Un brief de recherche</b> qui doit reprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La reformulation du brief du donneur d'ordre</li> <li>- Les éléments collectés en observation, interviews et recherches bibliographiques</li> <li>- La formulation des insights utilisateurs</li> <li>- La priorisation des insights sur lesquels travailler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Qualité du Brief de recherche</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La capacité créative est montrée par la capacité du candidat à sortir du cadre et à prendre la hauteur par rapport au brief initial du donneur d'ordre</li> <li>○ Les insights se basent bien sur des méthodes de recherche (insights, bibliographie, observation en situation réelle...)</li> <li>○ Les insights sont en adéquation avec le brief du donneur d'ordre</li> <li>○ Les éléments de la recherche sont bien ordonnés et structurés</li> <li>○ Le brief de recherche est complet et permet de comprendre les enjeux stratégiques sur lesquels le donneur d'ordre doit travailler</li> </ul> </li> </ul>
<b>A2.2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de solutions innovantes en rapport avec les insights issus du Brief de Recherche</li> <li>- Emergence de concepts viables</li> <li>- Présentation de ces solutions</li> <li>- Élaboration de visuels ou maquettes</li> <li>- Mesure de la valeur d'expérience via un scénario d'usage</li> </ul>	<b>C2.2</b> <p>Faire émerger des concepts viables d'une ou plusieurs solutions innovantes en en démontrant la valeur d'usage</p>	<b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Customer eXperience » :</b> <p>Le candidat doit présenter (livrable et support en anglais, présentation orale en français) :</p> <p>La proposition de solutions incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation des solutions et des concepts élaborés</li> <li>- Les visuels et maquettes développés</li> <li>- Un scénario d'usage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Pertinence de la proposition :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cohérence du lien entre le Brief de recherche (insights) et les solutions</li> <li>○ Cohérence entre le concept et la valeur d'expérience issue du scénario d'usage</li> <li>○ Le concept peut bien être considéré comme une innovation pour le donneur d'ordre (solution jamais envisagée par exemple)</li> <li>○ Les maquettes sont claires et complètes</li> <li>○ Les maquettes sont d'un bon niveau de production</li> <li>○ Le scénario d'usage est complet et rend bien compte du parcours utilisateur</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>A2.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fabrication des Prototypes des concepts envisagés</li> <li>- Elaboration des fiches techniques détaillées dans le cas d'un développement par un tiers</li> <li>- Proposition de tests utilisateurs via des méthodes créatives adaptées (focus group, interview, eye tracking...)</li> <li>- Conduite des tests utilisateurs</li> <li>- Mesure de la perception de l'utilisateur sur le concept proposé</li> </ul>	<p><b>C2.3</b></p> <p>Piloter le prototypage des concepts envisagés et conduire les tests utilisateurs, afin d'obtenir des retours précis</p>	<p><b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Customer eXperience » :</b></p> <p>Production d'un prototype et des tests Utilisateurs. (Livrable et support en anglais, présentation orale en français)</p> <p><i>Si le prototype ne peut être fabriqué pour l'évaluation en centre (projet industriels important par ex) , le candidat devra alors en fournir la fiche techniques complète</i></p>	<p>✓ <b>Prototype</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le prototype met bien en valeur le concept</li> <li>○ La fiche technique, le cas échéant, est détaillée et permet de visualiser le prototype</li> <li>○ La réalisation, le cas échéant, est propre et correspond bien aux attentes du marché</li> <li>○ Les test utilisateurs permettent vraiment de démontrer la valeur d'usage</li> <li>○ La réalisation des tests utilisateurs est conforme aux besoins de démonstration</li> <li>○ La viabilité du concept proposé est démontrée par les tests</li> <li>○ Les retours d'utilisateurs sont intégrés pour apporter des solutions correctives</li> </ul>
---	---	---	--

REFERENTIEL METIER		REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 3/ CONSEILLER DANS LES CHOIX ET ORIENTATIONS TECHNOLOGIQUES DE SOLUTIONS NUMERIQUES</b>			
<b>A3.1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Étude du périmètre fonctionnel et financier d'un projet</li> <li>- Réalisation d'un benchmark de solutions et étude du périmètre</li> <li>- Transcription des études réalisées en en besoins technologiques</li> <li>- Édification d'un cahier des charges technique et fonctionnel</li> </ul>	<b>C3.1</b> <p>Réaliser un cahier des charges technique et fonctionnel permettant de transcrire les études réalisées en besoins technologiques.</p>	<b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Orientation Techno » :</b> Le candidat doit présenter (livrables et support en anglais, présentation orale en français) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une reformulation du brief initial</li> <li>- Un benchmark technologique</li> <li>- Une étude du périmètre fonctionnel, organisationnel et financier</li> <li>- Un cahier des charges technique et fonctionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Les études et benchmarks</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le benchmark technologique est suffisamment complet pour opérer un choix éclairé</li> <li>○ Les conclusions prennent en compte l'analyse croisée des différentes études</li> <li>○ Le diagnostic permet une compréhension précise des moyens et besoins du projet</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Le cahier des charges technique et fonctionnel est précis :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Il met en avant les éléments nécessaires à la prise de décision</li> <li>○ Il correspond aux besoins initiaux</li> <li>○ Les parti-pris et choix du cahier des charges sont justifiés et argumentés</li> <li>○ Le cahier des charges prévoit tous les éléments techniques</li> <li>○ La partie technique est précise et détaillée</li> <li>○ La partie fonctionnelle est complète</li> </ul> </li> </ul>
<b>A3.2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalisation et argumentation d'un choix fonctionnel et/ou technologique</li> <li>- Mesure des impacts sur l'infrastructure et l'organisation</li> <li>- Proposition de solutions pour prendre en compte ces impacts</li> <li>- Présentation aux parties prenantes en vue d'obtenir la validation</li> </ul>	<b>C3.2</b> <p>Proposer une solution technologique argumentée tenant compte des impacts sur l'infrastructure et l'organisation de l'entreprise et la faire valider par le donneur d'ordre.</p>	<b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Orientation Techno » :</b> Le candidat doit présenter (livrables et support en anglais, présentation orale en français) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une recommandation de solution technologique</li> <li>- La mesure des impacts sur l'infrastructure et l'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Qualité et précision de la recommandation</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elle répond clairement aux besoins du donneur d'ordre</li> <li>○ Elle prend en compte les conclusions des études effectuées</li> <li>○ Elle couvre bien le périmètre du projet</li> <li>○ Elle est claire et complète et permet de prendre la décision de manière éclairée</li> </ul> </li> <li>✓ <u>La mesure d'impacts</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les impacts identifiés sont cohérents et réalistes</li> <li>○ Leur prise en compte est réelle et impacte le choix de la recommandation</li> <li>○ Le lien entre ces impacts et la recommandation est clairement identifié</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>A3.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des ressources humaines, techniques, organisationnelles nécessaires</li> <li>- Identification des besoins financiers nécessaires à la réalisation</li> <li>- Affectation d'un budget à chaque étape</li> </ul>	<p><b>C3.3</b></p> <p>Définir les besoins en termes humains, organisationnels et financiers nécessaires à la mise en œuvre de la solution technologique recommandée.</p>	<p><b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet « Orientation Techno » :</b></p> <p>Le candidat doit présenter (livrables et support en anglais, présentation orale en français) :</p> <p>Un plan d'opérationnalisation et de mise en œuvre de la solution comprenant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un planning de mise en œuvre</li> <li>- Un budget pour chaque étape</li> <li>- Les besoins humains ou organisationnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réalisme opérationnel de la recommandation et du planning <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le plan opérationnel prend bien en compte les impacts organisationnels</li> <li>○ Il précise suffisamment les besoins humains</li> <li>○ Le budget indiqué à chaque étape est argumenté et précis</li> <li>○ Le cas échéant, le budget global correspond aux contraintes du donneur d'ordre</li> </ul> </li> </ul>
---	--	---	--

REFERENTIEL METIER		REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 4/ ÉLABORER UNE STRATEGIE MARKETING DE RELATION CLIENT AU TRAVERS DE LA DONNEE GENERE (DATA)</b>			
<p><b>A4.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche de sources d'open data complémentaires et utiles pour le sujet traité</li> <li>- Mise en œuvre de méthodologies adaptées à la quantité et la nature de données à traiter</li> <li>- Analyse des comportements et expériences utilisateurs à partir de données fournies ou en open data</li> <li>- Définition de modèles* de comportements (patterns) actuels ou nouveaux</li> <li>- Définition des cibles à travailler dans le cadre du projet</li> <li>- Modélisation des nouveaux comportements sous une forme adaptée (DataViz, dashboard...)</li> </ul> <p>*Modèle = Pattern (en anglais)</p>	<p><b>C4.1</b></p> <p>Analyser les comportements utilisateurs en utilisant les méthodes d'analyses de grandes quantités de données utilisateurs, et les modéliser en patterns* afin de pouvoir élaborer une stratégie marketing de relation clients.</p>	<p><b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet DATA :</b></p> <p>Le candidat doit présenter (livrables et support en anglais, présentation orale en français) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une analyse des comportements et des UX trouvées à partir des data ;</li> <li>- Les patterns* de comportements actuels ou nouveaux</li> <li>- Les cibles envisagées dans le projet</li> <li>- La modélisation des comportements et usages retenus sous une forme adaptée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La collecte de la donnée est complète <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les sources identifiées sont cohérentes avec le sujet</li> <li>○ Les data collectées permettent d'apporter une réelle valeur par rapport aux données du donneur d'ordre</li> </ul> </li> <li>✓ L'analyse de la donnée est objective <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les techniques de traitement des données disponibles est optimale dans le cadre des contraintes imposées</li> <li>○ Le croisement des data a bien été pris en compte</li> <li>○ Les outils et méthodes utilisées sont adaptés au volume ou aux typologies de données à traiter</li> <li>○ Les comportements identifiés sont bien expliqués et argumentés avec les data</li> </ul> </li> <li>✓ Pattern* et Modélisation visuelle <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les patterns* d'usages actuels et nouveaux sont clairs et précis</li> <li>○ Les patterns et les cibles envisagées répondent à la problématique du donneur d'ordre</li> <li>○ La modélisation visuelle met en valeur les comportements identifiés</li> <li>○ La forme choisie de la modélisation visuelle est pertinente avec le sujet</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>A4.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception d'une stratégie marketing de relation client</li> </ul>	<p><b>C4.2</b></p> <p>Élaborer une stratégie et des actions marketing permettant d'alimenter les</p>	<p><b>A. Mise en situation professionnelle dans le cadre du projet DATA :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La stratégie marketing de Relation Clients <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La stratégie marketing proposée répond aux besoins du donneur d'ordre</li> </ul> </li> </ul>

<p>optimisée par les données générées et les patterns identifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place des outils de pilotage de la stratégie</li> <li>- Planification des actions marketing relation client</li> <li>- Mesure de l'efficacité de cette stratégie</li> <li>- Mise en place d'indicateurs de suivi et de pilotage (KPI)</li> </ul>	<p>outils CRM afin de piloter la relation clients de l'entreprise.</p>	<p>Le candidat doit présenter (livrables et support en anglais, présentation orale en français) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une stratégie marketing de relation clients basée sur l'analyse des données</li> <li>- Les actions marketing à mener pour répondre aux objectifs (passer d'un comportement actuel à un comportement voulu et maîtrisé)</li> <li>- Un planning</li> <li>- Les outils de pilotage de ces actions</li> <li>- Les KPI à mesurer et à suivre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Les actions proposées au sein de la stratégie marketing sont en cohérence avec les patterns identifiés</li> <li>o La stratégie marketing proposée est justifiée par des observations issues de la donnée et la modélisation effectuée</li> <li>o La recommandation stratégique apporte une valeur ajoutée claire pour l'entreprise</li> <li>o La faisabilité de mise en œuvre des actions, en termes de timing, a été prise en compte</li> <li>o Les actions sont en phase avec l'image de l'entreprise</li> </ul> <p>✓ Le pilotage de la stratégie de relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Les indicateurs de performances (KPI) ont été définis et s'intègrent aux outils du donneur d'ordre</li> <li>o Les outils de pilotage sont adaptés à la stratégie et facilement utilisables par tous</li> <li>o Les outils permettent un pilotage fluide de la relation client</li> <li>o Les KPI sont clairs en termes de compréhension et d'analyse des résultats</li> <li>o Les KPI sont suffisamment variés pour donner un retour complet sur la stratégie et les actions menées</li> <li>o Les KPI proposés permettent d'identifier les problèmes éventuels et de proposer des actions correctives</li> </ul>
--	--	---	--

REFERENTIEL METIER		REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 5/ MANAGER LES EQUIPES</b>			
<b>A5.1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des besoins en compétence et recrutement des équipes</li> <li>- Définition des missions de chacun</li> <li>- Définition des périmètres de chacun</li> <li>- Élaboration des fiches de postes</li> </ul>	<b>C5.1</b> <p>Définir le besoin en compétences qui correspond au projet ou à l'organisation général du service</p>	<b>B. Étude de cas 2:</b> <p>Le candidat doit présenter en équipe les fiches de postes associées aux métiers en prenant en compte les compétences transversales nécessaires à l'activité de l'entreprise concernée.</p>	✓ <u>Fiche de poste</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recensement exhaustif des informations nécessaires à la compréhension du poste et du périmètre de travail</li> <li>○ Identification des compétences clés vis-à-vis du métier visé et de l'équipe à intégrer</li> <li>○ Identification des compétences transversales clés vis-à-vis du métier visé et de l'équipe à intégrer</li> <li>○ Adéquation de l'exigence demandée vis-à-vis du profil recherché</li> </ul>
<b>A5.2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des entretiens annuels et de suivi</li> <li>- Identification des besoins de formation et des évolutions souhaitées</li> <li>- Identification des besoins en termes de profils et de compétences à venir</li> <li>- Proposition d'actions d'accueil ou d'intégration des nouveaux entrants</li> </ul>	<b>C5.2</b> <p>Élaborer un plan managérial intégrant l'ensembles des actions favorisant l'intégration, l'évolution ou la formation des collaborateurs.</p>	<b>B. Étude de cas 3 :</b> <p>Le candidat doit présenter à sa direction le plan managérial qui identifiera :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les fonctions clés à pourvoir à moyen terme</li> <li>- Les actions pour l'intégration des nouveaux salariés</li> <li>- Les actions de formation et d'évolution à court et moyen terme pour les salariés</li> </ul>	✓ Le plan Managérial proposé est pertinent : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adéquation et réalisme des fonctions à pourvoir en cohérence avec la stratégie de l'entreprise</li> <li>○ Le plan de formation et les solutions de formations proposées répondent aux objectifs et contraintes de l'entreprise</li> <li>○ Les actions d'intégration d'un nouveau salarié sont proposées en terme administratif et organisationnel ainsi que des actions d'intégration au sein de l'équipe</li> <li>○ La vision et les évolutions du service / de l'équipe sont identifiés et clairement exprimées</li> </ul>
<b>A5.3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place les actions de motivation et de cohésion au sein de l'équipe</li> </ul>	<b>C5.3</b> <p>Piloter les équipes en mettant en place un style de management adapté aux profils et au projet afin d'accompagner les</p>	<b>C. Jeux de rôles :</b> <p>Le candidat doit mener à bien un entretien de recrutement et</p>	✓ <u>Pour l'ensemble des entretiens</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le manager fait preuve d'écoute et d'empathie</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de réunions d'équipe afin de donner les orientations et actions à mener</li> <li>- Résolution des problèmes d'organisation et d'éventuels conflits</li> <li>- Prise en compte des orientations de la politique l'entreprise en termes de RH</li> <li>- Mise en place d'actions de motivation et de cohésion au sein de l'équipe (incentive, soirées per ex))</li> <li>- Réalisation d'entretien annuel et de suivi</li> </ul>	<p>collaborateurs dans leur montée en compétences et leur autonomie.</p>	<p>assurer un autre entretien parmi ceux proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien de motivation (EM)</li> <li>- Entretien de bilan (EB)</li> <li>- Entretien de recadrage (ER)</li> <li>- Entretien de licenciement (EL)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Le manager sait rassurer ou motiver son collaborateur</li> <li>o Les enjeux de l'entretien sont clairement exprimés dès le début</li> <li>✓ <u>Pour l'entretien de recrutement</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le niveau de préparation de l'entretien permet de bien appréhender l'entretien</li> <li>o Le candidat détaille bien les attendus du poste et les compétences souhaitées.</li> <li>o Le candidat met en œuvre des capacités d'écoute</li> <li>o Le candidat a effectué une prise de note organisée</li> </ul> </li> <li>✓ <u>Critères spécifiques</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le manager récapitule les missions et activités (EM / EB / ER)</li> <li>o Des propositions de changement ou des solutions sont faites durant l'entretien (EM / EB / ER)</li> <li>o La situation problématique est clairement identifiée (EM / ER)</li> <li>o Le manager répond aux questions et objections (EB / ER / EL)</li> <li>o Les explications des faits ayant conduit à la situation sont clairement données (EL)</li> </ul> </li> </ul>
---	--	--	---

REFERENTIEL METIER		REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC 6/ DEVELOPPER UNE EXPERTISE METIER ET PROJET</b>			
<b>A6.1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition et choix d'un sujet d'expertise en tension</li> <li>- Identification des nouvelles tendances (innovation) impactant une fonction ou l'activité de l'entreprise</li> <li>- Identification des impacts sur les fonctions visées dans le domaine du marketing, du design ou des technologies numériques</li> <li>- Identification d'une stratégie de mise en œuvre opérationnelle pour un type d'entreprises ou un secteur d'activité</li> </ul>	<b>C6.1</b> <p>Développer une expertise opérationnelle ou stratégique dans les domaines du Marketing, des Technologies Numériques ou du Design, sur un sujet de niche ou de pointe en relation avec les tendances actuelles d'un marché, d'un secteur ou d'une fonction afin d'anticiper des stratégies sur des usages ou pratiques émergentes.</p>	<b>D. Mémoire d'Expertise :</b> <p>Le candidat doit réaliser un dossier sur un sujet au choix traitant d'une expertise ou d'une innovation spécifique, pour un type d'entreprise ou un secteur d'activité.</p> <p>Le sujet choisi doit traiter d'une des fonctions métier du candidat (dans le Marketing, le Design ou les Technologies Numériques), sur des usages en voie de mutation.</p>	✓ <u>Le mémoire d'expertise est complet</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le sujet choisi est innovant (pour le secteur ou le type d'entreprise choisi)</li> <li>○ Le sujet correspond bien à une future évolution impactant de manière significative une méthode de travail, la production ou des usages</li> <li>○ Les impacts potentiellement engendrés sont clairement identifiés</li> <li>○ Les impacts permettent de créer de la valeur pour l'entreprise</li> <li>○ L'analyse de ce sujet permet d'anticiper les changements à venir au sein d'une entreprise</li> <li>○ Le dossier d'expertise est complet, précis</li> <li>○ Il permet de répondre à toutes les interrogations</li> <li>○ Les sources d'informations sont identifiées et évaluées pour garantir une réelle pertinence de l'analyse effectuée.</li> <li>○ L'expertise démontrée permet une mise en place efficace d'un projet pouvant en découler</li> </ul>
<b>A6.2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les sources d'informations exhaustives : recherches, lectures, colloques, études, publications, observatoire...</li> <li>- Construction d'une stratégie de veille active sur un sujet de pointe</li> <li>- Mise en place de méthodes et outils pour l'organisation, l'actualisation et le suivi de la veille</li> </ul>	<b>C6.2</b> <p>Entretenir son expertise par la mise en place d'une stratégie de veille active permettant de rester à la pointe de l'innovation, d'être force de proposition et d'avoir une vision prospective dans l'exercice de son métier.</p>	<b>D. Mémoire d'Expertise :</b> <p>Le candidat doit présenter son rapport à l'oral et apporter une vision prospective de son expertise et de la manière dont il va actualiser et suivre sa veille sur le sujet qu'il aura défini</p>	✓ <u>Le mémoire d'expertise est complet</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le choix des sources est argumenté et clair</li> <li>○ Les sources identifiées sont en relation avec le choix du sujet</li> <li>○ La méthode d'actualisation de la veille est précise</li> <li>○ Précision de la méthode pour actualiser et suivre la veille</li> <li>○ Les outils mis en place permettent une vision permanente des innovations sur le sujet choisi</li> <li>○ La vision prospective prend appui sur des éléments factuels issus de la veille</li> </ul>