

Collaborateur Digital

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Transverse :
- **DOMAINE : BANQUE, ASSURANCE, IMMOBILIER.** Sous-domaines : Assurance, Banque, Finance, Gestion administrative banque et assurances, Immobilier.
 - **DOMAINE : COMMERCE, VENTE ET GRANDE DISTRIBUTION.** Sous-domaines : Commerce alimentaire et métiers de bouche, Commerce non alimentaire et de prestations de confort, Direction de magasin de détail, Force de vente, Grande distribution.
 - **DOMAINE : COMMUNICATION, MEDIA ET MULTIMEDIA.** Sous-domaines : Edition et communication, Images et sons, Industries graphiques, Publicité.
 - **DOMAINE : CONSTRUCTION, BÂTIMENT ET TRAVAUX PUBLICS.** Sous-domaines : Conception et études, Conduite et encadrement de chantier - travaux.
 - **DOMAINE : HÔTELLERIE- RESTAURATION TOURISME LOISIRS ET ANIMATION.** Sous-domaines : Accueil et promotion touristique, Animation d'activités de loisirs, Conception, commercialisation et vente de produits touristiques, Gestion et direction, Personnel d'étage en hôtellerie, Production culinaire, Accueil en hôtellerie, Service.
 - **DOMAINE : INDUSTRIE.** Sous-domaines : Etudes et supports techniques à l'industrie, Production industrielle.
 - **DOMAINE : INSTALLATION ET MAINTENANCE.** Sous-domaines : Encadrement, Entretien technique, Equipements de production, équipements collectifs, Equipements domestiques et informatique.
 - **DOMAINE : SANTE.** Sous-domaines : Professionnels médico-techniques, Rééducation et appareillage, Soins paramédicaux.
 - **DOMAINE : SERVICES A LA PERSONNE ET A LA COLLECTIVITE.** Sous-domaines : Accompagnement de la personne, Action sociale, socio-éducative et socio-culturelle, Formation initiale et continue, Nettoyage et propreté industriels, Propreté et environnement urbain, Recherche, Sécurité privée.
 - **DOMAINE : SUPPORT A L'ENTREPRISE.** Sous-

Identification

Identifiant : **2424**
Version du : **08/04/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Numérique, chance pour la France](#)
- [Numérique, gisement de croissance](#)
- [Chiffres clés du numérique](#)
- [Tirer partie de la révolution numérique](#)

Non formalisé :

- [Numérique, les compétences qu'il vous faut](#)
- [Compétences numérique des salariés, la France peut mieux faire](#)
- [Numérique et évolution des compétences des salariés](#)

domaines : Achats, Comptabilité et gestion, Direction d'entreprise, Organisation et études, Ressources humaines, Secrétariat et assistance, Stratégie commerciale, marketing et supervision des ventes, Systèmes d'information et de télécommunication.

- **DOMAINE : TRANSPORT ET LOGISTIQUE. Sous-domaines : Logistique, Transport aérien et activités aéroportuaires, Transport maritime et fluvial et activités portuaires, Transport terrestre.**

La certification concerne les métiers touchés par la digitalisation c'est-à-dire par l'utilisation des technologies numériques au quotidien. Elle vise à faciliter l'adaptation des pratiques aux évolutions de l'environnement métier et de l'éco-système. La transformation digitale nécessite de développer de nouvelles compétences liées à la maîtrise des outils digitaux, la coopération 2.0, la relation client 2.0, le développement du télétravail et du nomadisme.

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **413**, **100**

Code(s) ROME : **H1206**, **D1406**, **M1703**, **D1504**, **C1207**

Formacode : —

Date de création de la certification : **31/01/2015**

Mots clés : **Coopération**, **Télétravail**,
Transformation digitale, **NUMERIQUE**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification « Collaborateur Digital » permet aux professionnels certifiés de se trouver en capacité d'évoluer avec agilité dans une entreprise digitalisée, et de traiter rigoureusement diverses problématiques liées au numérique.

Le candidat aura ainsi validé sa capacité à

Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0 pour Etre digit'agile

Communiquer dans un environnement commercial 2.0 pour Etre Digit'Ambassadeur

Coopérer avec une équipe 2.0 pour Etre Digit'partenaire

Travailler en mode nomade c'est-à-dire en télétravail et travail flexible

Il s'agit d'un ensemble **compétences génériques et transversales** doublées de **compétences spécifiques aux réalités professionnelles** prévisibles auxquelles le candidat peut être confronté.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun.

Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification vise 4 compétences

1 - Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0

Rechercher une information sur un navigateur interne (intranet) ou externe (internet)

- Exploiter un moteur de recherche
- Choisir des mots clés pour trouver l'information nécessaire à son activité
- Sélectionner les informations pertinentes (origine, fiabilité) et les sauvegarder
- Gérer les flux de données et leur multiplication selon la règle des 3V (Volume, Variété, Vélocité)
- Gérer sa messagerie électronique et utiliser le cas échéant les banques d'emails
- Sécuriser le stockage et l'échange de données à son niveau (confidentialité, hameçonnage), supprimer les données sensibles
- Accéder aux bases documentaires dématérialisées de l'entreprise
- Créer une arborescence pour organiser des dossiers numériques
- Utiliser efficacement les outils digitaux et passer avec aisance de l'un à l'autre.
- Personnaliser son espace de travail (bureau, barre de tâches, icônes)
- Se connecter à sa messagerie professionnelle (ouvrir un message, rédiger un message, faire suivre un message, gérer une pièce jointe)
- Se connecter à une plateforme collaborative ou un réseau social d'entreprise (s'identifier, reconnaître les espaces dédiés, utiliser les forums)
- Percevoir et se prémunir des risques liés à l'utilisation des outils digitaux (équilibre vie privée/vie personnelle)
- Entretenir au quotidien ses connaissances sur les évolutions numériques de son secteur
- Utiliser dans son vocabulaire quotidien les terminologies du digital et le glossaire numérique
- S'auto-former pour compléter sa culture digitale en consultant des blogs, des newsletters, des revues de presse, des tutoriels, des e-learning, des slideshares, des podcasts

2 - Communiquer dans un environnement commercial 2.0

Adapter son cycle de vente en tenant compte des mutations digitales :

- Comprendre et analyser les conséquences de la révolution digitale sur le marché (nouveaux modèles de distribution, nouveaux modèles de création de valeur)
- Utiliser des méthodes de prospection digitales (campagne d'e-mailings, approche par les réseaux sociaux)
- Utiliser des méthodes de fidélisation digitales (livre blancs, post sur les réseaux, animation de communautés)

Public visé par la certification

- La certification Collaborateur Digital concerne tout employé de l'entreprise d'aujourd'hui impactée par le phénomène de digitalisation de ses pratiques, de son métier, de son écosystème. Ces collaborateurs peuvent exercer des fonctions opérationnelles ou des fonctions d'encadrement. Ils sont employés, agents de maîtrise ou cadres.

- Développer et entretenir un réseau de contacts professionnels à l'aide des outils numériques (réseaux sociaux, communautés, carnet d'adresse)
Adapter ses pratiques relationnelles aux nouvelles attentes et habitudes d'achat du consommateur digital
- Intégrer les attentes relationnelles des clients dans son style de communication (instantanéité, disponibilité)
- Ecouter les clients sur les réseaux sociaux et plateformes communautaires (accéder aux commentaires et systèmes de vote)
Interagir avec les clients en respectant les règles de communication digitale :
- Analyser la nature des interactions numériques (formelles vs informelles / synchrone vs asynchrone)
- Choisir le canal de communication approprié à chaque situation de relation client
- Respecter les codes de rédaction de chaque canal (courriels, courrier, SMS) et adapter son registre de communication (oral/écrit/soutenu/abréviations)
- Préserver la e-réputation de l'entreprise lors de ses prises de paroles digitales
- Modérer des forums (analyse des échanges, réponses appropriées, sujets postés, foire aux questions)
Promouvoir les services digitaux de son entreprise
- Valoriser l'offre de service digitale pour mieux répondre aux exigences du client 2.0 (information en continu, comparateurs, applications)
- Accompagner à distance un client dans son utilisation des outils et services digitaux

3 -Coopérer avec une équipe 2.0

Adapter ses pratiques de coopération aux spécificités des générations connectées (les digital natives)

- Intégrer les attentes sociales de ses collègues dans son style de communication (sens, reconnaissance)
- Définir les règles de coopération en équipe 2.0
- Etablir un lien personnalisé avec chaque membre de l'équipe (points focalisés réguliers, facteurs de motivation individuels)
- Instaurer des rituels collectifs (conférences téléphoniques, réunions virtuelles) dans son mode projet
Mutualiser l'utilisation d'un document de travail
- Partager des documents via des plateformes d'échanges ou des logiciels de partage
- Etablir une nomenclature pour identifier les évolutions de version d'un document
- Consulter et utiliser un système d'agendas partagés pour organiser des réunions
Utiliser les outils digitaux collaboratifs
- Identifier, parmi les outils digitaux à sa disposition, ceux qui faciliteront l'atteinte des objectifs collectifs
- Accompagner à distance un collègue dans son utilisation d'outils digitaux
- Solliciter un collègue pour du reverse mentoring (apprentissage entre pairs)

4 - Travailler en mode nomade : télétravail et travail flexible (flexwork)

S'organiser efficacement en situation de travail nomade

- o Analyser la nature de son activité et identifier l'environnement de travail approprié (concentration, partage, innovation)
- o Optimiser ses déplacements (Géolocalisation, Réservation de salle)
- o Organiser son activité en tenant compte des exigences métier et de son biorythme
- o Consulter l'annuaire mobile
- o Instaurer des relations de confiance avec ses pairs dans un mode de travail nomade
- o Communiquer régulièrement sur ses activités et assurer un reporting
- o Rester joignable
- o Participer aux rituels collectifs
- o Maintenir un lien social avec l'extérieur
- o Utiliser les solutions et services développés par l'entreprise pour favoriser le travail nomade
- o Respecter le cadre juridique en vigueur
- o Utiliser le portail applicatif de l'entreprise accessible sur l'ensemble des équipements (multi-device) et systèmes d'exploitation (multi-OS)

Modalités générales

Le parcours de formation certifiant est réalisé sous un format « blended learning » - associant des temps de formation présentiels et distanciels - ou sous un format exclusivement distanciel. La durée et les modalités sont aménagées au cas par cas en fonction de la situation de l'apprenant (métier, niveau de pré-acquis dans le domaine digital) et de ses objectifs (certification complète ou partielle). Ainsi le nombre d'heures du parcours certifiant pourra varier. Une « certification partielle » c'est-à-dire sur une partie des 4 compétences cibles peut être réalisée en 4 heures minimum. Une certification complète c'est-à-dire sur l'intégralité des compétences cibles pourra être réalisée dans un parcours de 16 heures minimum.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

La certification Collaborateur Digital concerne tout collaborateur de l'entreprise d'aujourd'hui, engagée dans le changement sociétal qu'est la digitalisation.

Elle valide la réalisation de **compétences génériques et transversales** doublées de **compétences spécifiques aux réalités professionnelles** prévisibles auxquelles le candidat peut être confronté.

Les professionnels certifiés se trouvent ainsi en capacité d'évoluer avec agilité dans une entreprise digitalisée, et de traiter rigoureusement diverses

Pour l'entité utilisatrice

Pour l'entreprise

La certification est destinée à tout collaborateur de l'entreprise souhaitant renforcer ses compétences en matière digitale. La digitalisation concernant l'ensemble des entreprises, la maîtrise de ces compétences constitue un vrai atout pour ces dernières, qui ont besoin d'ambassadeurs à même de faire évoluer l'organisation dans le virage digital.

La certification permet également aux entreprises et organisations utilisatrices de s'assurer de compétences dispensées par des **formateurs et professionnels de terrains de haut niveau** et

problématiques liées à la digitalisation par leur **maîtrise des savoirs, savoir-faire et savoir-être** adaptés.

Le caractère intensif de la **formation, articulant approches théoriques et réalités pratiques**, constitue un atout indéniable pour favoriser l'acquisition des compétences et leur application dans les pratiques « métier ».

obtenues à partir de **conditions de réalisation relativement souples** (séquence de formation à tout moment de l'année, possibilité d'obtenir la certification sur trois années, formation sur de petits groupes facilitant ainsi le partage d'expériences et un développement professionnel plus personnalisé).

De plus, la certification permet de **répondre plus finement aux orientations et aux décisions prises dans le cadre de la GRH et de la GPEC**.

Par ailleurs, la certification peut répondre à des **impératifs de développement de parcours professionnels en interne**, permettant plus rapidement et de façon moins coûteuse de parer à d'éventuels départs anticipés de personnels, de longues absences.

Elle permet aussi de **répondre à une nouvelle stratégie de recrutement ou de dynamisation du personnel** en offrant la possibilité d'une évolution au sein même d'un secteur d'activité qu'il connaît parfaitement mais dont il aspire à prendre davantage de responsabilité dans le domaine digital.

Enfin, dans la mesure où les parcours disciplinaires et professionnels des candidats peuvent être divers (droit, gestion comptable et financière, communication, psychologie ou sociologie des organisations, commercial...), la certification constitue également un **gage d'harmonisation des pratiques d'une communauté d'apprenants** issue d'une même organisation ou d'une même entreprise. **La certification permet ainsi de garantir un socle de compétences commun pour les collaborateurs.**

Pour l'écosystème

La certification permet d'accompagner la digitalisation des organisations, y compris à l'extérieur de la branche professionnelle.

La certification permet d'accroître l'employabilité et l'attractivité des métiers en lien avec la digitalisation.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun pré-requis quant :

au niveau de formation initiale du candidat
au nombre d'années d'expérience professionnelle du candidat

Centre(s) de passage/certification

- Akor Consulting - 92 100 BOULOGNE BILLANCOURT-

Chacune des candidatures pourra être examinée à la lumière des motivations, du projet professionnel et du degré d'engagement et de disponibilité que le candidat devra assurer.

Compétences évaluées

La compétence peut être entendue comme une capacité à agir en situation complexe, en mobilisant des ressources internes (des savoirs, des savoir-faire, des attitudes...) et des ressources externes (des réseaux,...) pour faire face à une situation.

La certification proposée s'appuie sur un référentiel de formation portant à la fois sur des compétences pouvant être évaluées de façon indépendante et des combinaisons de compétences ou de savoirs complexes reliés à une compétence plus étendue.

Les modules de formations réfèrent à une ou plusieurs compétences étendues. Chacun d'eux traitera de compétences plus spécifiques et pouvant être évaluées en tant que telles :

- o **Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0 pour Etre digit'agile**
- o **Communiquer dans un environnement commercial 2.0 pour Etre Digit'Ambassadeur**
- o **Coopérer avec une équipe 2.0 pour Etre Digit'partenaire**
- o **Travailler en mode nomade c'est-à-dire en télétravail et travail flexible**

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Pour cette certification, il n'y a pas de grille de niveaux autre que celle de 1969.

La validité est Temporaire

La certification a une validité de 3 ans, les 3 années démarrent à la date d'obtention de la certification.

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

La certification partielle peut concerner l'une des compétences-clés suivantes :

- o Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0 pour Etre digit'agile
 - o Communiquer dans un environnement commercial 2.0 pour Etre Digit'Ambassadeur
 - o Coopérer avec une équipe 2.0 pour Etre Digit'partenaire
 - o Travailler en mode nomade c'est-à-dire en télétravail et travail flexible
- Pour obtenir une certification partielle, le candidat est soumis à une évaluation continue et une évaluation finale.

Durée de validité des composantes acquises :

Chaque module acquis aura une validité de trois années.

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

Le candidat aura trois années pour valider les modules non acquis.

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences

Précisions sur le site :

<http://certification.akorconsulting.com/>

Plus d'informations

Statistiques

En 2015 et 2016 le cabinet Akor Consulting accompagne en moyenne 9 000 personnes par an sur des compétences digitales. Parmi les personnes formées 30% seraient susceptibles d'être certifiées.

Une étude menée en 2015 par l'observatoire RH et numérique auprès de 255 salariés révèle que l'évolution des compétences des salariés induite par le numérique est une réalité forte. **Plus de 90% des salariés estiment en effet que le numérique a impacté leur métier et leur compétence.** Quatre types de compétences sont au cœur de cette évolution nécessaires pour utiliser le numérique au travail (techniques, informationnelles, relationnelles, métacognitives.) La certification Collaborateur Digital s'attachera à les développer.

Autres sources d'information

<http://certification.akorconsulting.com/>

<http://www.akorconsulting.com/>;