

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION « MARKETER L'E-COMMERCE »

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES		RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITÉS ET TÂCHES	COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS ET TÂCHES	COMPÉTENCES ÉVALUÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Activité 1 : Gérer le référencement internet de la structure (SEO - Search Engine Optimisation).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer le référencement naturel. - Mener des campagnes de référencement. - Contrôler la visibilité et la E-réputation de la structure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les différentes méthodologies assurant le référencement naturel d'un site internet en adoptant une méthodologie de référencement adaptée à une cible marketing (produit et/ou public) définie afin d'assurer une visibilité optimale de la signature web de la structure. • Distinguer les différentes natures d'informations fournies par les outils digitaux 2.0 afin d'identifier et d'extraire les données pertinentes au regard des objectifs de son plan marketing digital. 		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation professionnelle face au jury. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le candidat distingue les différents outils 2.0 permettant de mener des campagnes de référencement. • Le candidat met en œuvre les outils de référencement 2.0 en fonction des objectifs prévus par le plan marketing digital. • Le candidat recueille sur le web des informations ciblées en combinant plusieurs critères de recherche.
<p>Activité 2 : Organiser et mener des campagnes de marketing digital direct.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir, analyser et exploiter les données générées par la fréquentation du site web de la structure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et publier du contenu éditorial à l'aide d'un outil de création de newsletter numérique afin de les expédier à l'aide d'un logiciel d'Emailing vers une audience sélectionnée, en tenant compte des obligations et contraintes relatives à la protection des données personnelles. 		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation et entretien professionnel face au jury. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le candidat détaille le processus de rédaction et de publication d'une newsletter numérique. • Le candidat rédige un Emailing en fonction de cibles marketing définies. • Le candidat sélectionne des contacts pertinents dans une base de données.

<ul style="list-style-type: none"> - Concevoir et mettre en œuvre des Emailing. - Concevoir et publier des Newsletter. <p>Activité 3 : Publier du contenu sur internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alimenter les supports web de la structure (site internet, blog, comptes sur les réseaux sociaux). - Communiquer sur les réseaux sociaux (commenter des publications, répondre aux commentaires, échanger via les messageries, chat, forums...). - Publier via des sites web partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur un réseau en identifiant au préalable la nature des informations à communiquer, en respectant les règles de la communication et de la publicité sur Internet et en appliquant les règles de base en matière de paramétrage et de sécurité des applications de réseaux sociaux. • Publier du contenu sur internet en identifiant au préalable la nature des informations à communiquer, en respectant les règles de la communication et de la publicité sur Internet et en appliquant les règles de base en matière de paramétrage et de sécurité des sites webs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation et entretien professionnel face au jury. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le candidat situe les créneaux temporels pertinents pour communiquer en ligne. • Le candidat énonce les règles relatives à la protection des données personnelles dans le cadre de son activité de marketing digital direct. • Le candidat distingue les différents réseaux sociaux en termes de fréquentation, de profil d'abonnés, de visibilité, d'interface et d'ergonomie. • Le candidat applique les usages de la Netiquette dans sa communication en ligne. • Le candidat détaille le processus de publication de contenu sur un site web et énonce les points de vigilance à respecter en matière de sécurité et de Netiquette.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Activité 4 : Animer le plan webmarketing de la structure.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer ses objectifs en fonction du plan marketing global de la structure. - Définir les actions et les moyens à mettre en place. - Structurer et rédiger son plan marketing digital. - Présenter et défendre son plan marketing digital auprès de la direction de la structure. 	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir un plan marketing adapté aux outils 2.0 en tenant compte des objectifs définis par la structure et en y intégrant les moyens numériques à mobiliser (hardware/software) afin de diffuser les informations définies vers les publics cibles déterminés. • Présenter au comité de direction de la structure le plan webmarketing en argumentant ses choix, en traitant les objections afin de pouvoir le faire valider par la gouvernance de la structure et de le mettre en œuvre à l'issue. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretien technique face au jury. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le candidat détaille les éléments constitutifs d'un plan webmarketing. • Le candidat sélectionne les outils 2.0 en fonction des cibles qui lui sont proposées. • Le candidat présente et argumente ses choix en fonction d'objectifs donnés.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Organisation des épreuves de certification.

1 - Missions du responsable de l'organisation des épreuves :

Le responsable de l'organisation est le garant de la conformité et du bon déroulement des épreuves de certification. Il est désigné préalablement à la session (généralement cette mission est dévolue au coordinateur des formations) et est chargé de :

- préparer les dossiers d'évaluation conformément au référentiel ;
- mettre en place le planning ;
- convoquer les candidats et le jury conformément au référentiel de certification de l'épreuve ;
- vérifier que les conditions matérielles nécessaires à la bonne tenue de l'épreuve sont réunies (local, matériel, équipement, ...)
- organiser la surveillance, si nécessaire, des candidats tout au long de l'épreuve ;
- informer les candidats du déroulement de l'épreuve ;
- communiquer au jury les dossiers et éléments nécessaires à l'appréciation des candidats ;
- s'assurer de la préparation et du remplissage des fiches de résultats et du procès-verbal de session.

2 - La procédure d'habilitation du jury :

Les jurés sont des professionnels habilités pour un certificat professionnel désigné.

Le jury est composé de :

- Un représentant de FILEA.
- Un ou deux représentants du monde économique (responsables d'entreprises et responsables de services).

Pour être juré nous demandons de :

- détenir 3 années d'expérience dans le métier visé et ne pas avoir quitté la fonction depuis plus de cinq ans ;
- participer à une session d'information de 2 heures en amont afin de préciser les missions du jury.

3 - Les modalités d'information et de convocation du candidat :

Les candidats reçoivent au démarrage de la formation, une information sur le Certificat Professionnel préparé et les modalités des épreuves. Ces informations sont précisées dans le livret stagiaire remis le premier jour de la formation.

Une convocation leur est adressée 1 mois avant la session leur précisant l'organisation de l'épreuve : date, heure, lieu, ...

4 - Le déroulement de l'examen/épreuve d'évaluation/certification :

L'évaluation de la maîtrise des compétences visées par la certification est organisée les derniers jours du parcours.

Le responsable de session supervise le déroulement de l'épreuve et procède à :

- l'accueil et l'installation des membres du jury et des candidats ;
- aux rappels des modalités de l'épreuve ;
- à la remise des documents d'examen.

Le sujet d'examen est préparé par l'équipe pédagogique. Il est validé par la direction.

L'évaluation est constituée de 2 épreuves :

- Une mise en situation professionnelle.
- Un entretien technique avec interrogation du jury sur les compétences visées par le référentiel de certification.

La notation est réalisée sur les critères acquis et non acquis par rapport à une grille de compétences requises sur le métier en question.

Les candidats sont informés des résultats à l'issue de l'ensemble de la procédure d'évaluation de la promotion. Le certificat est délivré si le candidat satisfait au moins à 70% des critères.

À l'issue de l'épreuve, le responsable de la session :

- rassemble les sujets d'épreuves et les brouillons ;
- organise la délibération du jury ;
- prépare les fiches individuelles de résultat et le procès-verbal de la session.

À l'issue de la session d'examen, le jury établit le procès-verbal signé par l'ensemble de ses membres sur lequel figure pour chaque candidat la décision du jury. Le contreseing du responsable de session atteste du bon déroulement matériel des épreuves.

- Communication des résultats aux candidats,

Les résultats sont communiqués par FILEA de manière individuelle au candidat dans les 10 jours suivant la session d'examen, en général le lendemain de la session.

- Processus de rattrapage s'il y a lieu,

En cas d'échec, le candidat pourra se présenter à nouveau aux épreuves d'évaluations lors d'une session de rattrapage. En cas de 2ème échec, le candidat ne sera plus admis à nouvelle présentation.

Le candidat dispose d'un an pour se présenter à une nouvelle session de validation du CP FFP, il doit justifier d'une expérience professionnelle exercée sur le métier se rapportant au CP FFP.

- Modalités de délivrance matérielle de la certification,

Le certificat est émis et délivré directement par le centre, et remis directement au candidat, en général lors d'une réception.

- Les voies de recours.

Si le candidat conteste la régularité des conditions d'organisation ou de déroulement d'une session d'examen, il adresse à la direction du centre un courrier indiquant les motifs du recours. La demande de recours est traitée par la direction, avec le responsable session et le responsable de formation qui analysent la demande au regard de la fiche de suivi des dysfonctionnements et du procès-verbal de session.

Si les motifs du recours sont jugés valables, une nouvelle session est organisée pour le candidat.

Dans le cas contraire, une notification de non-recevabilité est adressée par écrit au candidat.

5 - Description des modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification :

Un conseil de perfectionnement est organisé une fois par an. Il est composé du directeur de FILEA, du responsable de la formation, d'un représentant administratif, d'un stagiaire (en général le délégué de session), d'un membre du jury et de personnes du monde socio-professionnel.

Il s'agit de :

- vérifier la conformité et l'actualité des compétences visées par le certificat ;

- de s'assurer que le processus d'évaluation est conforme ;

- le cas échéant de l'ajuster pour s'assurer de la cohérence entre le parcours de formation, le processus d'évaluation et les évolutions du métier sur le terrain professionnel.

- Description des modalités de traitement des dysfonctionnements,

Le responsable de session est chargé de relever les dysfonctionnements et de les tracer via une fiche dédiée. Il procède à un état des lieux à l'issue de la session avec le jury et y inscrit, le cas échéant, les dysfonctionnements relevés.

Cette fiche est remise à la direction de FILEA et est analysée avec le responsable de la formation afin de procéder aux correctifs nécessaires.