

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) 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. »

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1. Pilotage de projets système de gestion de l'information			
1.1. Identification des problématiques liés au projet système de gestion de l'information et analyser les besoins	<ul style="list-style-type: none"> - caractériser les besoins métiers associés à la gestion de contenu (règlementaires, bureau d'étude, marketing, innovation, achats, etc.) - analyser l'existant (intégration dans le système d'information de l'organisation) et en évaluant les besoins des acteurs et des services impliqués - mobiliser les méthodologies d'études adéquates (approches qualitatives et quantitatives) - modéliser les processus métiers, cas d'usages, flux, interactions, ... (langages de modélisation) - Analyser les risques organisationnels, juridiques, financiers et techniques 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'une étude d'opportunité et d'une étude de faisabilité à partir d'une étude de cas : - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale Modélisation des processus métiers, cas d'usages : - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale Analyse des risques, cas d'usages : 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse et de la présentation du contexte et des objectifs : - Le contexte et les objectifs de l'analyse de l'existant et de l'étude des besoins est présenté de façon explicite - Pertinence de l'analyse des processus métiers : - les processus métiers sont identifiés - Respect des standards de modélisation :

	<p>afin de déterminer les opportunités et la faisabilité d'un projet système de gestion de l'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale 	<ul style="list-style-type: none"> - les standards de modélisation sont respectés - Pertinence des critères d'évaluation des risques : - Les critères d'évaluation des risques sont identifiés en terme de fréquence et de gravité
<p>1.2. Définition du périmètre d'un projet système de gestion de l'information :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définir et formaliser des solutions organisationnelles, managériales, et/ou techniques - proposer des scénarii et en présentant des préconisations au commanditaire - élaborer un cahier des charges lié à des systèmes d'information à destination des maîtres d'œuvre : cahier des charges fonctionnel et spécification technique du besoin - préparer un appel d'offres et en définissant la méthodologie d'évaluation des offres <p>afin d'aider au processus décisionnel</p>	<p>Réalisation d'un cahier de charges (cahier des charges fonctionnel et Spécification technique du besoin) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale <p>Elaboration d'un planning et d'un budget :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale <p>Conception d'un dossier de définition (ou référentiel de projet) : outils de suivi et fiches de méthode, tableau de bord :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse de la demande : - Les besoins dégagés par l'analyse fonctionnelle en relation avec les normes en vigueur sont formalisés - Cohérence entre les besoins dégagés par l'analyse et les fonctionnalités proposées : - Les évaluations et critères de pondération sont définis - Réalisme des scénarii : - les préconisations sont adaptées au contexte de l'organisation en terme de moyens et de contraintes

		<ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence dans la mise en œuvre des outils et supports de planification - Les supports de planification sont adaptés pour atteindre les objectifs dans les délais fixés et selon les ressources imparties - Cohérence du dossier de définition : Le dossier est utilisable par chaque corps de métier impliqués au projet (l'accès à l'information utile est rendu accessible de façon autonome)
<p>1.3. Pilotage de la réalisation d'un projet système de gestion de l'information :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mettre en place l'organisation nécessaire pour contrôler le suivi du projet et garantir la qualité de la réalisation - animer et coordonner les activités des différents métiers associés au projet - utiliser des outils et supports de planification des délais et définition du plan de charge - construire le budget du projet - vérifier la conformité de la réalisation : organisation de la réception de l'ouvrage, 	<p>Elaboration d'un dossier de recette :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale <p>Elaboration de rapport d'activité et note de procédure (document technique interne destiné à</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence du cahier de recette - Les normes et les standards du cahier de recette sont appliquées - La totalité des problèmes rencontrés ont été requalifiés dans la matrice de tests et les protocoles de validation

	<p>réalisation et suivi de la mise en œuvre des tests fonctionnels des applications développées</p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser la conduite du changement : conception d'un plan d'accompagnement et/ou formation des utilisateurs, définition des indicateurs pour le suivi des usages et des transformations - réaliser le bilan du déroulement du projet et en capitalisant l'expérience métier découlant du projet <p>afin d'assurer les conditions de déploiement du projet système de gestion de l'information et réaliser un suivi et un contrôle des performances</p>	<p>servir de guide pour le suivi (et la maintenance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse et du bilan du projet - Les éléments clés de la réalisation du projet sont synthétisés - Une méthodologie de projet transposable est élaborée (ressources exploitées, gestion du temps, gestion des risques, résultats des tests, finalisation du projet, préconisations)
<p>2. Veille stratégique de l'information</p>			
<p>2.1. Elaboration d'une stratégie de veille de l'information :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - analyser l'existant et identifier les besoins de l'organisation et / ou des métiers en matière de veille - élaborer un système de veille : de l'analyse des besoins à la mise en oeuvre d'un plan de sourcing - déterminer et hiérarchiser les thématiques de surveillance - identifier et évaluer les sources et ressources et déterminer le périmètre de recherche <p>afin de répondre aux problématiques de l'entreprise liées à son positionnement</p>	<p>Etude de la stratégie de veille d'une entreprise</p> <p>Réalisation d'un rapport d'observation sur la stratégie de veille d'une entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - travail en individuel - en centre - restitution écrite 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence dans le choix d'un sujet lié à une problématique métier - Les besoins de veille ont été identifiés - Les critères d'évaluation sont formalisés - Les préconisations et le process d'amélioration sont adaptés au contexte

	stratégique et à l'évolution des environnements		
2.2. Mise en œuvre d'une démarche et d'actions de veille stratégique	<ul style="list-style-type: none"> - choisir les outils d'alerte et les solutions intégrées : surveillance et collecte, stockage, partage, collaboration, diffusion - paramétrer les outils de recherche : test de moteurs, choix des filtres, élaboration des équations de recherche - synthétiser et mise en forme de l'information <p>afin de réaliser une surveillance des sources identifiées</p>	<p>Contribution au blog UniVersdoc du CREPAC (Centre de Ressources et Pédagogie Active du CNAM-INTD) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation d'une veille informationnelle dans le domaine de l'information communication et rédaction de billets de veille avec indexation et citation des sources - travail en individuel - en centre - restitution écrite 	<ul style="list-style-type: none"> - Adéquation du sujet identifié aux problématiques métier - Pertinence dans le choix d'un sujet lié à une problématique métier : - Les sources et ressources sont repérées et identifiées - Les critères et équations de recherche sont déterminés et formalisés - Qualité de synthèse et mise en perspective de l'information (techniques de rédaction Web) - Les normes de référencement bibliographique sont appliquées - Un référentiel terminologique est utilisé pour l'indexation

<p>2.3. Analyse des données et restitution des résultats</p>	<ul style="list-style-type: none"> - synthétiser les résultats obtenus - développer des produits et services d'information - mobiliser des outils d'analyse avancée pour extraire et interpréter les informations pertinentes - réaliser une datavisualisation : préparation et enrichissement des données, choix du mode de représentation visuelle et graphique, paramétrage des outils de datavisualisation <p>afin de présenter les résultats et proposer des recommandations</p>	<p>Réalisation d'une analyse sectorielle : analyse d'un secteur économique et identification des principaux acteurs de ce secteur en exploitant des sources d'information dans le domaine de l'information économique et financière</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre <p>restitution écrite et orale</p> <p>Elaboration d'une méthodologie de veille intégrant les 3 phases (analyse, réalisation, synthèse) :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse d'un secteur économique et de l'identification des principaux acteurs de ce secteur : - Les sources d'information repérées et identifiées sont fiables - Compréhension des principaux agrégats : - Les principaux acteurs d'un secteur économique sont identifiés - La communication économique et financière des institutions gouvernementales et des entreprises est décodée, les sources sont recoupées et vérifiées - Qualité de synthèse et mise en perspective de l'information : Les critères de lisibilité Web sont appliqués
<p>3. Définition et mise en place des dispositifs de structuration et d'accès à l'information</p>			
<p>3.1. Définition des modes d'organisation des documents et des données</p>	<ul style="list-style-type: none"> - en identifiant la typologie des documents et données numériques et en les qualifiant : schémas de métadonnées 	<p>Indexation de ressources informationnelles : extraction de concepts signifiants avec utilisation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pertinence de l'analyse des ressources : - Les ressources informationnelles sont

	<ul style="list-style-type: none"> - en choisissant les modes d'identification et d'adressage des ressources numériques - en mobilisant différentes méthodes d'indexation pour assurer la description du contenu des documents : référentiels terminologiques, enrichissement social et sémantique - en choisissant et prescrivant les modes de traitement et d'organisation des documents et des données dans le cadre de projets de systèmes d'information internes à une entreprise ou de projet Internet <p>afin de garantir l'accès facilité et qualifié à l'information</p>	<p>d'un référentiel terminologique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en individuel - en centre - restitution écrite <p>Conception d'un système d'organisation de collections de ressources (de type plan de classement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale 	<p>qualifiés par application des normes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les concepts pertinents sont extraits : - Les méthodes d'exploitation adéquates d'un référentiel terminologique sont appliquées - Compréhension des enjeux - Analyse adéquate du corpus de référence - Les méthodologies appropriées à la conception du plan de classement ont été choisies - Les objectifs ont été intégrés au plan de classement - Les critères d'ergonomie sont identifiables : navigation, usabilité technique, ...
<p>3.3. Modélisation et structuration des systèmes d'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définir des modèles conceptuels de données (MCD) - étudier l'architecture des systèmes de gestion de bases de données (SGBD) - modéliser les circuits documentaires (tâches, statut du document, droits associés, ...) 	<p>Mise en situation professionnelle et rédaction de livrables liés à l'entreprise d'accueil ou de stage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en individuel - en centre - restitution écrite et orale 	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des informations représentatives : - Le positionnement et les moyens de l'entreprise (circuits d'information, environnement informatique, services et produits) sont définis

	afin de conduire des projets d'informatisation / réinformatisation de systèmes de gestion de l'information		<ul style="list-style-type: none"> - Le guide d'entretien est complet - La modélisation est représentative du processus de production
4- Conception et mise en place du dispositif de gestion des documents d'activité : Gestion électronique des documents (GED), Records management et archivage			
4.1. Diagnostic des pratiques de gestion des documents dans une organisation :	<ul style="list-style-type: none"> - réaliser un audit de situation sur les pratiques de gestion des documents dans une organisation (processus, acteurs, systèmes d'information liés, règles...) - définir les niveaux de criticité - identifier les documents engageants - détecter les cas de non-conformité (normes qualité du domaine et dispositions légales) <p>afin d'organiser le cycle de vie des documents en fonction des processus métiers et de leur valeur probatoire et réglementaire</p>	<p>Etude de cas gestion électronique des documents / records management (GED-RM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale 	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension de l'objectif général et cohérence de la fiche projet : - Les objectifs à atteindre sont définis - Pertinence de l'analyse : - Les processus métiers sont évalués, les acteurs du projet et les dysfonctionnements sont identifiés, - Les priorités sont déterminées par la prise en compte de l'analyse des risques
4.2. Mise en œuvre d'une politique de gestion documentaire adaptée à l'entreprise dans un environnement numérique	<ul style="list-style-type: none"> - concevoir des dispositifs de gestion électronique des documents / Records Management / Archivage - appliquer les normes internationales : records management, conservation numérique sécurisée et pérenne 	Idem 4.1	<ul style="list-style-type: none"> - Adéquation des scénarii : Les dysfonctionnements existants ont été résorbés par la mise en place de nouvelles pratiques

	<ul style="list-style-type: none"> - choisir des modèles de métadonnées adaptés aux besoins - construire un plan de classement d'activités - établir un référentiel de conservation - prescrire des solutions managériales et techniques de Gestion électronique des documents / Records Management / Archivage : choix d'une solution, définition d'une documentation de référence, accompagnement du changement <p>afin d'élaborer un schéma de gouvernance pour la gestion documentaire au sein d'une entreprise</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les préconisations pour le choix des solutions de GED (gestion électronique de documents) / RM (Records management) / SAE (Système d'archivage électronique) sont adéquates - La méthodologie de travail collaboratif proposée est adéquate - La planification et le déroulé du projet sont réalistes
<p>4.3. Identification des spécificités de la gestion des documents techniques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - analyser les enjeux de la gestion électronique des documents techniques (GEDT) et en concevant les solutions à mettre en œuvre (moyens humains, méthodologiques et techniques) - repérer les caractéristiques et exigences spécifiques du milieu industriel en matière de gestion documentaire (exigences métier, technologiques, commerciales, réglementaires) - identifier les caractéristiques propres aux documents techniques : typologie, cycle de vie, normes - mettre en oeuvre le volet technologique d'un projet de gestion électronique des documents 	<p>Etude de cas pilotage de projet de gestion électronique de documents techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale 	<ul style="list-style-type: none"> - Compréhension des caractéristiques propres aux documents techniques et des enjeux de la GED technique : - Les caractéristiques et exigences spécifiques au contexte industriel sont repérées - La typologie complète des documents techniques est utilisées - Pertinence des réponses apportées en termes de moyens humains, méthodologiques et technologiques

	<p>techniques : standards de structuration documentaire, logiciels, migration de documents techniques, sécurité</p> <p>afin de piloter un projet de gestion électronique des documents techniques : périmètre, acteurs, rôles AMOA/AMOE</p>		- Les moyens humains, méthodologiques et technologiques sont identifiés de façon adéquate
5 - Conception de portail d'information			
5.1. Identification et documentation des composantes de l'architecture du système d'information	<p>- identifier l'architecture des applications Web : topologie réseau, protocoles, normes et standards, Interfaces, supports, environnements (propriétaires et open source), cloud, sécurité</p> <p>- évaluer les composantes des systèmes d'information : objets informationnels, rôle des applications Intranet-Internet-Extranet, intégration de services, interopérabilité, serveurs et virtualisation, mobilité</p> <p>- étudier la typologie des langages de structuration et programmation</p> <p>afin de conduire ou faciliter des projets de reprise d'un existant : analyse, faisabilité technique, manipulation de masse de données</p>	<p>Réalisation d'un audit du portail d'information ou conception d'un portail d'information pour le service /entreprise d'accueil ou de stage :</p> <p>définition du plan d'action du cahier des charges à la publication</p> <p>- réalisation en individuel</p> <p>- en centre</p> <p>- restitution écrite et orale</p>	<p>Réalisation d'un audit du portail d'information ou conception d'un portail d'information pour le service /entreprise d'accueil ou de stage :</p> <p>- Compréhension des principales caractéristiques d'un portail d'information :</p> <p>- Les objectifs, publics cible, ressources, ligne éditoriale sont identifiés</p> <p>- Pertinence des spécifications fonctionnelles :</p> <p>- L'organisation des contenus informationnels et services proposés est logique</p>
5.2. Conduite d'études préalables à la réalisation d'un portail d'information	- analyser les besoins et les usages numériques	Idem au 5.1	

	<ul style="list-style-type: none"> - définir les spécificités d'un projet de portail : objectifs, publics cible, besoins fonctionnels et contraintes techniques, ressources internes et externes, services et produits - identifier les briques techniques nécessaires - définir une stratégie de contenus - intégrer une plateforme ECM (Enterprise Content Management) et sa gouvernance dans le système d'information de l'entreprise et domaines fonctionnels : Content Management System (CMS) ou système de gestion de contenu, gestion électronique des documents, collaboratif, social, ... - rédiger un cahier des charges (spécifications fonctionnelles et techniques) et cahiers de recettes associés <p>afin de proposer des services Web valorisant et facilitant l'usage des contenus par la définition d'interfaces d'accès en phase avec l'attente des usagers</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Les principes éditoriaux du Web sont respectés dans leur mise en oeuvre
5.3. Création et gestion un portail d'information :	<ul style="list-style-type: none"> - évaluer les solutions de gestion de contenu et portails - concevoir l'architecture interactionnelle et la structuration des contenus - concevoir et optimisant les interfaces hommes-machines - vérifier le respect des contraintes normatives et des règles juridiques (obligations, responsabilités, droits et devoirs des usagers) 	Idem au 5.1	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des spécifications techniques : - ergonomie de navigation, zoning et gabarits, charte graphique, moteur de recherche intégré sont adaptés aux utilisateurs - Les indicateurs de performance pour la stratégie

	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser les familles de langages liés à la publication web (HTML, XML, ...) : normes et standards associés - définir une stratégie de visibilité et génération de trafic : référencement naturel, réseaux sociaux, email marketing, analyse de trafics, mesure et évaluation de l'audience - coordonner les différents métiers impliqués dans la réalisation d'un projet de portail d'information afin de concevoir un portail d'information répondant techniquement aux besoins des utilisateurs 		<p>de visibilité (référencement) sont définis en prenant en compte le contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de la coordination projet : - Les livrables projets sont complets pour assurer la qualité du dialogue avec les différents acteurs impliqués (service informatique, service communication, infographiste, hébergeur, ...)
5.4. Mise en place un dispositif "Search" : moteur de recherche d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - établir une grille d'évaluation des solutions du marché - en évaluant les enjeux et risques d'un projet de mise en place d'un moteur de recherche d'entreprise afin d'utiliser et évaluer un moteur de recherche d'entreprise 	Idem au 5.1	Option intégrée au 5.3 en fonction du contexte étudié
5.5. Conduite d'une stratégie de "bibliothèque numérique" : gestion d'une collection de ressources numériques et évolution vers le Web de données	<ul style="list-style-type: none"> - définir et mettre en place une offre de contenus - appliquer les normes et standards spécifiques des bibliothèques numériques - identifier les outils, modes d'accès aux ressources et services numériques associés - mettre en œuvre les technologies du Web sémantique - élaborer les fondamentaux d'un projet Web de données : choix des données, licences, 	Idem au 5.1	Option intégrée au 5.3 en fonction du contexte étudié

	publication, agrégation et réutilisation de données afin de valoriser les collections numériques et garantir l'interopérabilité des services Web		
6 – Conception et mise en place du KM (Knowledge Management/ Gestion des connaissances) dans les organisations			
6.1. Conception de dispositifs de collaboration, communication, capitalisation des connaissances	<ul style="list-style-type: none"> - réaliser un audit du dispositif organisationnel des processus informationnels dans une entreprise - repérer et identifier des biens "immatériels" et savoirs à valoriser, des connaissances critiques à capitaliser - utiliser les méthodes d'identification et de formalisation des savoirs métiers et expertises internes (recueil d'expertises, livre de connaissances, observation des pratiques métiers, étude de processus internes et des sources documentaires, ...) - concevoir un processus KM cible - mesurer les performances qualitatives et quantitatives en identifiant les risques associés à ces biens immatériels afin de déterminer les priorités et formuler des recommandations adaptées au contexte de l'entreprise 	<p>Etude de cas KM : Audit et définition d'un plan d'action dans une société d'ingénierie</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation en groupe - en centre - restitution écrite et orale <p>Mise en situation professionnelle et rédaction de livrables liés à la mission de stage</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Pertinence de l'audit du dispositif organisationnel des processus informationnels : -Les méthodologies appropriées pour réaliser un audit des processus informationnels sont mobilisées (conformité avec la norme ISO 30401) - Les objectifs et priorités sont identifiés - Les acteurs de la gouvernance sont identifiés - Les facteurs de réussite et de blocage d'un projet KM sont identifiés - Les solutions technologiques sont adaptées pour un portail KM
6.2. Elaboration d'un plan d'action KM	<ul style="list-style-type: none"> - expérimenter des dispositifs de développement, d'animation: réseau d'experts, communautés de pratiques 	Idem au 6.1	<ul style="list-style-type: none"> - L'argumentaire auprès d'une direction générale s'est construit sur l'analyse

- concevoir un portail KM (niveaux locaux, niveau global) Installer de nouveaux rôles (Knowledge manager)
- concevoir un plan de communication de la démarche KM
- créer des outils de suivi et d'évaluation : indicateurs; reporting aux décideurs; transformation des processus métiers avec la gestion des connaissances
- évaluer la conformité à la norme ISO 30401

afin de définir une gouvernance KM

d'impact et le retour d'expérience