

## REFERENTIELS CONCEPTEUR REALISATEUR WEB ET DIGITAL

Comme en fait mention France Compétences dans le Vademecum RNCP (version janvier 2023), « Pour l'appréciation de la qualité du référentiel de compétences, il est tenu compte, le cas échéant, des compétences liées à la prise en compte des situations de handicap, de l'accessibilité et de la conception universelle telle que définie par l'article 2 de la convention relative aux droits des personnes handicapées du 30 mars 2007. »

<b>BLOC DE COMPETENCES 1 : POSITIONNER ET CADRER UN PROJET WEB-DIGITAL</b>			
<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
A1.1. Analyse du projet web digital de la commande client	<p>C1.1.1. Définir les besoins du projet web digital et les pratiques utilisateurs d'après la commande et le positionnement du client, en s'appuyant sur une matrice d'analyse stratégique, afin de cadrer le projet digital.</p> <p>C1.1.2. Réaliser une veille concurrentielle, tendancielle, RSE et technologique avec une analyse et méthodologie structurée afin d'identifier les solutions et orientations stratégiques du projet digital.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b> A partir d'une commande client réelle ou fictive portant sur un projet de création digitale (application, refonte ou développement de site, référencement, conception de supports graphiques ou médias (logiciels spécifiques, images, photos, vidéos, son..., actions de communication...)), le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et décrire la commande de projet digital (analyse du besoin client, usages utilisateurs, veille et orientations stratégiques).</li> <li>- Réaliser un cahier des charges du projet digital comprenant : Le planning et budget prévisionnel, Les ressources matérielles, humaines, partenariats et outils de conception nécessaires.</li> <li>- Les indicateurs d'évaluation de la performance du projet.</li> </ul>	<p>Le candidat identifie les attentes et enjeux de la demande client quant au projet digital.</p> <p>Les environnements digitaux internes et externes du client sont identifiés.</p> <p>Le candidat analyse des situations dans des environnements complexes et changeants : la problématique issue de l'analyse permet de dégager des orientations stratégiques.</p> <p>Les sources de veille (tendancielle, RSE, concurrentielle et technologique) permettent de fixer les solutions et orientations stratégiques.</p> <p>Le budget, les finalités, buts et objectifs du projet sont définis dans le cahier des charges au regard des usages utilisateurs et de la commande client.</p> <p>Les objectifs sont présentés en format SMARTER (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporel, Excitant, Récompensé).</p>
A1.2. Cadrage du projet web digital responsable	<p>C1.2.1. Elaborer le cahier des charges technique et fonctionnel du projet, d'après la commande, dans une logique responsable et créatrice de valeur afin de vérifier la faisabilité du projet web digital et cadrer sa réalisation.</p> <p>C1.2.2. Sélectionner des partenaires (commerciaux, financiers, institutionnels ...) en lien avec le projet digital et en contractualisant les termes du partenariat afin de cadrer et</p>		

	<p>pérenniser les partenaires associés au projet digital.</p> <p>C1.2.3. Etablir le budget du projet dans une démarche responsable, en estimant les moyens humains, matériels et financiers, dans le respect du budget alloué par le client afin de s'assurer de la viabilité du projet.</p> <p>C1.2.4. Définir le suivi de projet dans le respect du cahier des charges, à l'aide de techniques et outils de planification, d'indicateurs de performance et avec une gestion de projet agile afin d'évaluer et encadrer l'avancée de toutes les étapes du projet et l'inscrire dans un modèle viable et créateur de valeur.</p>		<p>Le candidat intègre des pratiques numériques responsables (Green IT, loi REEN, et les objectifs de développement durable dans la conception du projet, notamment les n°8 : travail décent et croissance économique et n°12 : consommation et production responsables).</p> <p>Le candidat justifie les partenariats identifiés et décrit les termes du contrat de prestation de service (identité des parties, objet du contrat et délais d'exécution, coût de la prestation, renouvellement du contrat, motifs de rupture du contrat). L'objectif de développement durable (ODD) n°17 'Partenariats pour la réalisation des objectifs' est intégré dans la sélection de partenaires.</p> <p>La planification, les ressources et le budget estimés pour le projet tiennent compte de la commande client.</p> <p>Le ROI (retour sur investissement) est calculé au regard du projet digital attendu.</p> <p>Les outils d'analyse, de datavisualisation (Dashboard, google data studio, databox, airtable, dataviz, etc) des indicateurs de performance à suivre sont décrits.</p>
--	--	--	---

## BLOC DE COMPETENCES 2 : COORDONNER LA REALISATION D'UN PROJET WEB-DIGITAL

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
A2.1. Réalisation du maquettage UX	<p>C2.1.1. Elaborer ou participer à l'élaboration d'une maquette fonctionnelle du site/de l'application en ajustant et validant les choix avec le commanditaire afin de débiter le développement.</p> <p>C2.1.2. Accompagner les membres de l'équipe d'après leur mission et les choix technologiques retenus pour réaliser la maquette de visualisation de l'applicatif web-digital.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée :</b> A l'aide d'un SGC (Système de Gestion de Contenu /CMS : Content Management System), et à partir d'un cahier des charges, chaque candidat définit les étapes du projet web digital attendu par un client.</p> <p>Exemple de projet : Mettre en place un CMS pour un site :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiser les informations sur un site.</li> <li>- Piloter l'équipe projet.</li> <li>- Définir un plan d'actions et des indicateurs Green IT en fonction de la demande du client.</li> <li>- Exploiter un cahier de recette / le procès-verbal de recette.</li> </ul>	<p>Les étapes de zoning, wireframe et prototype sont en adéquation avec le projet web digital donné.</p> <p>La méthodologie de la conception UX comprend les étapes suivantes : maquettage UX, planification, exploration, veille, idéation, génération iconographique, évaluation.</p> <p>Les missions des membres de l'équipe projet sont décrites et en lien avec le livrable attendu.</p> <p>Des réunions sont organisées avec les différentes parties prenantes (internes/externes, client) identifiées pour le projet et intègrent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capitalisation</li> <li>- Le retour d'expérience</li> <li>- La sensibilisation/formation</li> </ul> <p>Le site est responsif et la navigation est ergonomique - fluide, intuitive et attrayante pour l'utilisateur.</p> <p>Le code HTML des pages est bien formé et vérifié (par exemple à l'aide du validateur du W3C : World Wide Web Consortium).</p> <p>Le nombre de pages dynamiques est inférieur ou égal à 25%.</p>
A2.2. Pilotage du projet web-digital	<p>C2.2.1. Manager l'équipe projet en mobilisant des techniques d'animation hybride et via un management agile et inclusif en vue de mobiliser et faire adhérer les parties prenantes au projet.</p> <p>C2.2.2. Installer, mettre en place et configurer un CMS ou une solution no code sur un serveur en assurant l'interface avec les interlocuteurs métiers et les partenaires techniques en vue de générer des leads.</p> <p>C2.2.3. Assurer une conception du site/application tenant compte des contraintes en matière d'utilisabilité, d'accessibilité et en optimisant l'ergonomie du site/application via un audit des étapes d'utilisabilité, dans le respect de la réglementation en vigueur afin</p>		

	d'inscrire la production dans une démarche RSE et de développement durable.		<p>Les niveaux de cache du CMS ou des plugins sont utilisés.</p> <p>Les principaux points de l'analyse de l'existant, audit ergonomique sont listés et évalués pour la conception.</p> <p>Le candidat intègre des pratiques numériques responsables au projet (en prenant par exemple appui sur le référentiel d'écoconception web, bonnes pratiques Green IT, Guide des bonnes pratiques numérique responsable pour les organisations de la Mission interministérielle numérique écoresponsable – MiNumEco, Référentiel de maturité Green IT (RGIT).</p> <p>Le site respecte les préconisations WAI (Web Accessibility Initiative) et la version 4.1 du RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité, notamment de plusieurs critères de contrôle (partie 2.2).</p> <p>Le candidat effectue l'audit d'utilisabilité, du design d'interface, via un outil critérié (type Critères heuristiques de Bastien et Scapin), maquettage, tests utilisateurs.</p> <p>Le candidat distingue les tests d'affichage et de fonctionnalités et explique les principaux moyens pour les mener à bien.</p>
A2.3. Cadrage du schéma de navigation fonctionnel et technique	C2.3.1. Superviser la phase de tests et de recettage informatique eu égard des fonctionnalités et de la finalité du site/application en vue de faire correspondre la production aux attentes et enjeux du client.		

**BLOC DE COMPETENCES 3 : REALISER LE PROJET WEB-DIGITAL**

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
A3.1. Mise en place d'applicatif web-digital	<p>C3.1.1. Développer des applications avec des logiciels de conception et d'intégration graphique, des langages de programmation clients et serveurs, et via une approche inclusive et responsable afin de proposer une solution fiable et évolutive.</p> <p>C3.1.2. Sélectionner une solution d'hébergement web digitale adaptée aux contraintes techniques du projet web digital afin d'assurer la mise en production.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b></p> <p>A partir d'une commande d'agence web-digital, chaque candidat réalise le développement d'un applicatif web-digital.</p>	<p>Les logiciels de conception et d'intégration graphique ainsi que la programmation clients et serveurs utilisés pour le projet sont décrits et en lien avec la commande de l'agence.</p> <p>Le candidat envisage une politique de suppression des contenus ainsi qu'un plan de fin de vie du site/application.</p> <p>Le candidat prévoit la mise à jour du CMS et de ses extensions (au moins 1 fois par an), notamment pour réduire les problématiques de sécurité, RGPD.</p> <p>Les étapes de la capitalisation d'expérience sont décrites : constitution de la documentation, recueil des récits, mise en commun et analyse, production de résultats, partage.</p> <p>Le candidat identifie les types de maintenance (corrective, applicative et évolutive) ainsi que leurs fonctionnalités respectives.</p> <p>Un plan de maintenance en condition opérationnelle est présenté pour l'applicatif.</p> <p>Des solutions de cloud computing sont proposées pour optimiser l'espace de stockage nécessaire aux ressources de l'applicatif web digital.</p>
A3.2. Suivi de la production	<p>C3.2.1. Accompagner le déploiement technique et fonctionnel de l'applicatif en suivant l'évolution de la production afin d'inscrire le projet dans une démarche d'amélioration continue.</p> <p>C3.2.2. Assurer l'optimisation de l'applicatif web digital via une stratégie de référencement, l'entretien et le suivi des indicateurs de performance pour garantir son bon fonctionnement et augmenter sa visibilité.</p>		

<p>A3.3. Intégration et sécurisation de l'appliweb digital</p>	<p>C3.3.1. Procéder au déploiement et à l'exploitation du site/application web-digital en tenant compte du ROI (retour sur investissement) pour le client afin de garantir l'évolutivité et la pérennité du livrable.</p> <p>C3.3.2. Déployer un plan de maintenance d'après les caractéristiques et spécificités du site/application et au regard de la capitalisation de l'expérience afin de rendre l'appliweb digital évolutif.</p> <p>C3.3.3. Contrôler les données du périmètre informatisé via un serveur d'hébergement pour gérer les données de manière pérenne et sécurisée.</p>		
--	--	--	--

**BLOC DE COMPETENCES 4 : INTEGRER ET OPTIMISER UN PROJET WEB-DIGITAL**

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
A4.1. Déploiement du livrable dans l'environnement cible	<p>C4.1.1. Sélectionner les canaux digitaux après validation des fonctionnalités/PV de recettes avec le client et en tenant compte des évolutions du secteur et de sa stratégie commerciale et marketing, de la cible et de l'audience afin d'assurer son déploiement.</p> <p>C4.1.2. Gérer la communication liée aux moteurs de recherche, par le référencement naturel (SEO) ou via la diffusion d'annonces publicitaires (SEA) en vue d'améliorer l'expérience utilisateur (SXO), l'e-réputation et la visibilité digitale de l'offre.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b> A partir d'un site e-commerce/dédié à la vente en ligne d'un client donné, il est demandé au candidat de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélectionner un ou des canaux digitaux en réponse la stratégie et aux besoins du client.</li> <li>- Mettre en place une pratique CRO (Conversion Rate Optimization).</li> <li>- Proposer des axes d'amélioration, optimisation du site web digital et un support/guide utilisateur.</li> </ul>	<p>Le ou les canaux digitaux sélectionnés sont décrits et justifiés au regard de la stratégie digitale du client.</p> <p>La cible et les clients potentiels sont identifiés au regard de la stratégie commerciale et marketing du client.</p> <p>Pour le SEO et le SEA un travail est prévu en termes de sémantique, technique et la popularité via par exemple l'affiliation, blacklink, l'influence, ...</p> <p>Pour le SEO : le temps de chargement est optimisé, le contenu est optimisé SEO et balisé, les contenus sont maillés entre eux, la visibilité est améliorée par le netlinking.</p> <p>Pour mesurer l'efficacité du SEA, le candidat prévoit de : relier le compte Google Ads à Analytics, placer correctement les balises de conversion Google Ads sur les pages à tracker.</p> <p>Le travail SEO et SEA est corrélé.</p> <p>Un support utilisateurs est proposé et permet une prise en main de l'appli.</p>
A4.2. Formation des utilisateurs à l'utilisation de l'appli web digital (site/application)	C4.2.1. Accompagner les utilisateurs en générant un support quant à la prise en main de l'appli afin d'assurer la continuité des services de manière responsable et évolutif.		
A4.3. Optimisation du parcours utilisateurs	C4.3.1. Elaborer un process pour convertir les visiteurs en prospects puis en clients (lead management) via des méthodes et outils de conversion, techniques d'e-merchandising, searchandising et des outils d'analyse de la donnée dans une logique d'amélioration continue et dans le respect de la réglementation en vigueur en vue d'accélérer la croissance du chiffre d'affaires (growth hacking).		

	<p>C.4.3.2. Participer à la supervision des campagnes de publicité, de promotion et de communication (content marketing) en vue de générer du trafic.</p> <p>C4.3.3. Optimiser le parcours client omnicanal en faisant évoluer les fonctionnalités d'après les comportements des utilisateurs en vue de favoriser la satisfaction client et pérenniser leur fidélisation.</p>		<p>La matrice AARRR/les 5 étapes du funnel marketing est présentée : acquisition, activation, rétention, revenu et référence.</p> <p>L'outil de conversion choisi est cohérent au regard de l'objectif commercial et parmi l'A/B testing, le lead nurturing ou encore le retargeting.</p> <p>L'entonnoir marketing pour accompagner les visiteurs, lead, MQL, SQL, client ainsi que les leviers à mettre en place pour chaque étape sont présentés.</p>
<p>A4.4. Evaluation de la performance de l'appli web digital</p>	<p>C4.4.1. Analyser les indicateurs de performance et les incidents signalés au travers d'un reporting, d'outils de mesure de trafic et de l'audience pour orienter les travaux de maintenance et de performance de l'appli web digital.</p>		<p>Une stratégie pour influencer l'e-réputation est proposée.</p> <p>Un process de lead scoring est établi en fonction des actions du visiteur.</p> <p>Le marketing automation et le type de promotion mis en place (réduction de prix, ventes avec prime, essais et échantillonnages, jeux) est justifié en fonction de l'objectif commercial et des utilisateurs.</p> <p>L'efficacité de la structuration du site est analysée au travers du web tracking et d'un plan de taggage. L'expérience client est unifiée, linéaire et personnalisée eu égard du parcours client.</p> <p>Les irritants de l'expérience client sont identifiés et limités.</p> <p>Les propositions d'amélioration sont argumentées et justifiées au regard des</p>

			KPIs/indicateurs de performance et incidents signalés dans le reporting.
--	--	--	--

L'obtention de chaque bloc de compétences fait l'objet de la délivrance d'une attestation de compétences.  
La validation de l'ensemble des blocs de compétences permet la délivrance de la certification.