

## Gestion de projet client dans le domaine numérique

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

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

Transverse : ■ **Support à l'entreprise - management des projets de déploiement de services**

La certification s'adresse aux professionnels en charge du management de projets de déploiement de solutions numériques (ou de domaine digital) et du domaine des télécommunications, auprès des clients entreprises.

Code(s) NAF : **63.91Z**, **63.11Z**, **62.01Z**, **61.30Z**,  
**61.20Z**, **61.10Z**, **61.90Z**

Code(s) NSF : **310**

Code(s) ROME : **M1806**, **M1805**, **M1804**, **M1704**

Formacode : **32045**

Date de création de la certification : **26/06/2015**

Mots clés : **Déploiement de solutions numériques**,  
**Relation Client**, **Management de contrat**,  
**Pilotage projet**

### Identification

Identifiant : **2208**

Version du : **05/07/2016**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [La notion de projet devient incontournable dans le secteur du numérique, et donne lieu à des formes de standardisation des attentes, permettant transversalité et dialogue entre les différents acteurs](#)

Non formalisé :

- [Face à la difficulté de trouver de bons managers de projets dans le domaine numérique, il est important de qualifier les professionnels du secteur](#)
- [Les études du Standish Group \(aussi appelées Chaos Report\) montrent que la présence de compétences managériales en interne sont décisives pour mener à bien les projets de conception et de déploiement de solutions numériques et télécom](#)
- [Le numérique fait partie aujourd'hui des 10 priorités phares de l'Union Européenne mises en place par la Commission Juncker](#)

## Descriptif

### *Objectifs de l'habilitation/certification*

Le présent dispositif vise à certifier les compétences en lien avec le management d'un projet de déploiement d'une solution numérique ou télécom auprès d'un client entreprise. La maîtrise d'oeuvre est assurée par un opérateur des télécommunications, un opérateur de services applicatifs, ou une société de services.

### *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

- Néant

### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

La certification est organisée autour de trois composantes, chacune déclinée en compétences générales puis en compétences à évaluer. Les compétences à évaluer sont formulées dans la rubrique "Evaluation / certification".

Composante 1 : mettre en œuvre la solution numérique vendue chez le client - Cette composante se réfère aux compétences générales B1 (4 compétences référencées de B1-C1 à B1-C4).

Composante 2 : gérer les relations du fournisseur avec le client - Cette composante se réfère aux compétences générales B2 (3 compétences référencées de B2-C1 à B2-C3).

Composante 3 : gérer le contrat client - Cette composante se réfère aux compétences générales B3 (2 compétences référencées B3-C1 et B3-C2).

### **Compétences générales B1 relatives à la composante "mettre en œuvre la solution numérique vendue chez le client"**

#### **Compétence générale B1-C1**

Préparer le lancement du projet en prenant en compte le cycle de vie générique d'un projet dans le domaine numérique et les éléments contextuels du projet.

#### **Compétence générale B1-C2**

Elaborer l'organisation du projet numérique à mettre en œuvre.

#### **Compétence générale B1-C3**

Coordonner la phase de réalisation du projet numérique de façon à garantir une intégration réussie de la solution dans l'environnement d'exploitation du client.

#### **Compétence générale B1-C4**

Clore un projet dans de bonnes conditions en transférant le dossier au client pour la mise en exploitation maintenance.

### **Compétences générales B2 relatives à la composante "gérer les relations du fournisseur avec le client"**

#### **Compétence générale B2-C1**

Analyser l'écosystème du client afin de comprendre ses besoins technologiques au regard de son fonctionnement interne et de ses enjeux.

#### **Compétence générale B2-C2**

## Public visé par la certification

Tous publics

Prendre en considération les objectifs ou les réticences du client afin d'instaurer une relation et un climat de confiance.

## **Compétence générale B2-C3**

Tenir à jour les informations concernant le client afin d'assurer le meilleur service au client, au meilleur moment.

## **Compétences générales B3 relatives à la composante "gérer le contrat client"**

### **Compétence générale B3-C1**

Analyser le cycle de vie d'un contrat multiservice complexe en vérifiant la coordination systématique des ressources, afin de maîtriser les risques et garantir la rentabilité financière.

### **Compétence générale B3-C2**

Négocier l'ouverture ou la fermeture d'une étape d'un contrat ou, encore, un changement contractuel (dans le cadre d'un projet ou service numérique).

## *Modalités générales*

### **Format**

La certification est accessible à la suite d'une formation de 24 jours soit 168 heures. Elle se déroule sur une période de 6 mois environ. Elle est organisée pour permettre la poursuite de l'activité professionnelle.

### **Démarche pédagogique**

Le dispositif de formation est fondé sur :

Des modules de formations en présentiel

Des ateliers de mise en pratique s'appuyant sur un projet pédagogique, le "fil d'Ariane". Tout au long de la formation, le fil d'Ariane est utilisé comme application à l'étude des phases de gestion de projet. Dans une formation intra-entreprise, le fil d'Ariane est adapté au contexte de l'entreprise

Des mises en situation professionnelle dans des unités ou entreprises d'accueil. Un travail sur un projet individuel est alors réalisé.

### *Liens avec le développement durable*

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Développement d'une vision "projet" structurée, à haute valeur ajoutée, permettant la mise en oeuvre de solutions numériques chez un client entreprise, la gestion de relations privilégiées, la connaissance précise du contrat de prestation de services.

### *Pour l'entité utilisatrice*

Qualification de professionnels opérationnels capables de s'adapter aux évolutions des entreprises, dans un contexte novateur hyperconcurrentiel, et capables de gérer en totale autonomie des projets de bout en bout (en coûts, délais et qualité).

Perspectives de carrières attrayantes dans la gestion de projets de clients entreprises, dans le secteur stratégique du numérique et des télécommunications.

Travaux pratiques et ancrage professionnel grâce aux expériences développées avec les entreprises clientes.

Légitimité et professionnalisme d'une école d'ingénieurs de renom - Certification délivrée par Télécom ParisTech.

Développement économique de l'entreprise, de son activité marchande (directe, indirecte ou induite), grâce à la mise en place de solutions numériques adaptées.

Instauration d'une relation fructueuse, fondée sur une dimension technique, souhaitée par les utilisateurs.

Légitimité et professionnalisme d'une école d'ingénieurs de renom - Certification délivrée par Télécom ParisTech

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Connaissance de l'environnement du numérique et/ou des TIC (technologies de l'information et de la communication)

Bac+2 en lien avec la gestion de projet ou les TIC, ou expérience professionnelle équivalente

### Compétences évaluées

**En lien avec la composante "Mettre en œuvre la solution numérique vendue chez le client"**

**Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C1**

**B1-C1a** : Rédiger la charte du projet en définissant les objectifs du projet, les éléments de la gouvernance et les fonctions de gestion, côté fournisseur et côté client.

**B1-C1b** : Proposer l'ordre du jour de la réunion de lancement du projet en s'assurant que toutes les parties prenantes ont ou auront une compréhension des objectifs du projet, de leur propre rôle et fonction dans sa réussite finale.

**Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C2**

**B1-C2a** : Discuter avec sa hiérarchie du plan de recrutement de l'équipe amenée à agir sur le projet, en s'appuyant sur les enjeux, les produits à livrer, la motivation des intervenants, leur envie de travailler, les objectifs de qualité à atteindre en un temps et un coût contraints.

**B1-C2b** : Elaborer un organigramme de répartition des tâches en optimisant au mieux leur répartition pour satisfaire la production des livrables, garantir la satisfaction du client, et anticiper les problèmes de faisabilité.

**B1-C2c** : Réaliser le plan de gestion du projet avec les principaux documents qui doivent le constituer, afin de permettre le déroulement, le contrôle, la régulation et la clôture du projet

**Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C3**

### Centre(s) de passage/certification

- Locaux de Télécom ParisTech

**B1-C3a** : Mettre à jour le plan de gestion du projet au cours du de la réalisation, en s'appuyant sur les indicateurs pertinents de suivi de l'avancement du projet.

**B1-C3b** : Réaliser un suivi et une gestion des processus de communication sur l'état d'avancement afin de garantir la gestion financière et contractuelle du projet.

## **Compétences évaluées relatives à la compétence générale B1-C4**

**B1-C4a** : S'assurer que les besoins exprimés dans la partie du contrat relative au projet ont été satisfaits afin d'obtenir le consentement du client sur la qualité des services et produits fournis.

**B1-C4b** : Justifier l'importance de s'assurer que les enseignements et expériences concernant le projet sont analysés proprement et archivés dans le référentiel documentaire

## **En lien avec la composante "Gérer les relations du fournisseur avec le client"**

### **Compétences évaluées relatives à la compétence générale B2-C1**

**B2-C1a** : Détecter les personnes responsables de la gouvernance du client et celles qui exercent un contrôle ou une influence notable sur l'entité.

**B2-C1b** : Apprécier et justifier la pertinence des solutions qui sont proposées au client en s'appuyant sur l'analyse de la gouvernance de l'organisation cliente, de son métier et de ses enjeux économiques et sociaux.

### **Compétences évaluées relatives à la compétence générale B2-C2**

**B2-C2a** : Détecter les éléments de contraintes qui peuvent limiter la relation avec le client, par exemple, du point de vue de la faisabilité technique, d'engagements commerciaux concurrents, de l'historique des qualités de service rendus par le fournisseur.

**B2-C2b** : Réaliser une pré-analyse des dysfonctionnements ou contraintes, en s'appuyant sur les services et personnes de l'organisation fournisseur afin de proposer des solutions adaptées.

### **Compétences évaluées relatives à la compétence générale B2-C3**

**B2-C3a** : Identifier les sources d'information qui peuvent être mises en place ou exploitées au regard des principaux types de service qu'un contrat client peut couvrir, ceci afin de développer la proximité et garantir la satisfaction du client.

**B2-C3b** : Collecter les informations permettant d'appréhender l'évolution de l'environnement du client et d'évaluer à mi-parcours les effets d'un service ou d'un projet afin de garantir la fidélisation du client.

## **En lien avec la composante "Gérer le contrat du client"**

### **Compétences évaluées relatives à la compétence générale B3-C1**

**B3-C1a** : Analyser les étapes clés d'un cycle de gestion contractuel en décrivant les processus associés et les risques de défaillance.

**B3-C1b** : Prioriser et réduire les facteurs de risques susceptibles de surgir à l'occasion du déroulé du cycle de vie contractuel.

**B3-C1c** : Interagir avec l'ensemble des parties prenantes, internes et externes à l'entreprise (de fournisseurs), tout au long du cycle de vie contractuel.

## **Compétences évaluées relatives à la compétence générale B3-C2**

**B3-C2a** : Préparer les processus de la négociation contractuelle.

**B3-C2b** : Adopter une posture adéquate face au client lors d'une négociation.

**B3-C2c** : Détecter les changements contractuels et anticiper leur incidence sur les travaux en cours.

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

Absence de niveau

---

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle** : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat d'Etudes Spécialisées de Télécom ParisTech

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Création de la certification : juin 2015

2015 : 6 personnes certifiées

2016 : promotion à venir en septembre

### *Autres sources d'information*

<http://www.telecom-evolution.fr>