

Sciences humaines et sociales, mention Information et communication, spécialité services d'information et de communication numériques dans les entreprises privées, publiques et sociales

RNCP15147 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Sigle	MASTER — Master
Code(s) NSF	325n
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)

<http://www.cnam.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

La spécialité de master « Services d'Information et de Communication Numériques dans les entreprises privées, publiques et sociales » met l'accent sur la conception et l'évaluation services exploitant des technologies documentaires à l'intérieur des organisations, entre les organisations et entre les organisations et leurs publics (clients, usagers, bénéficiaires). Les technologies documentaires peuvent elles-mêmes être appréhendées selon trois grands pôles, renvoyant à la fois à des fonctions et à des compétences :

- Le pôle des documents officiels et de l'archivage
- Le pôle du partage d'information et de la collaboration
- Le pôle de la participation avec les usager ou clients

Ces fonctions se déclinent différemment selon les « entreprises » (au sens générique du terme) au sein desquelles elles s'exercent. Plusieurs classifications sont possibles. Dans le master nous prenons le parti de distinguer les entreprises du secteur privé (management basé sur le contrat, public composé de clients, relation commerciale), les entreprises du secteur public (compétences formalisées, public composé d'usagers) et les entreprises à caractère social (engagement à dimension militante des collaborateurs, diversité des formes d'implication du public). Ces fonctions peuvent être organisées selon quatre principaux domaines d'activité.

Le domaine du document et de l'archivage (entreprises privée et publiques) :

- Conduite de projet dans la mise en œuvre de politique d'archivage de documents numérique (records management)
- Consultance et audit dans le domaine du records management
- Activité d'assistance maîtrise d'ouvrage dans les projets de records management impliquant une forte dimension technologique
- Documentation d'entreprise spécialisée en records management

Le domaine du management basé sur les TIC (toutes entreprises)

- Conduite de projet dans la mise en œuvre de politique de partage de connaissance, d'un management en

mode communauté de pratique, de gestion des compétences, etc.

- Consultance et audit dans les domaines du partage d'information, des communautés de pratiques, de la gestion des connaissances et des compétences basées sur les TIC ;
- Activité d'assistance maîtrise d'ouvrage dans les projets collaboratifs impliquant une forte dimension technologique ;
- Documentation d'entreprise ou webmaster avec spécialisation dans les sites « participatifs » internes (web 2.0) ;
- Informatique avec une ouverture fonctionnelle sur les applications collaboratives en mode web.

Le domaine des concepteurs fonctionnels de services innovant à destination des clients et des usagers (entreprises privées et publiques)

- Conduite de projet dans la mise en œuvre de politique de marketing, de vente, ou d'offre de service public basé sur les TIC, notamment dans le domaine des contenus (presse, édition, multimédia, etc.) ;
- Consultance, audit et analyse socio-économique pour la conception et de déploiement de nouveaux services numériques ;
- Activité d'assistance maîtrise d'ouvrage dans les projets de conception de service innovant à destination des publics ;
- Activité de recherche et développement dans des projets d'innovation dans tous secteurs : ville numérique, réseau de santé, transport, distribution, édition, multimédia, conseil, banque & assurance, etc.

Le domaine des entrepreneurs sociaux utilisant les TIC (entreprises sociale)

- Conduite de projet dans le secteur des entreprises sociale et solidaire pour la collaboration à l'intérieur de l'entreprise tirant parti des valeurs de la « coopération »
- Conduite de projet, assistance MOA ou consultance, pour la promotion des services proposés par les entreprise du secteur social et solidaire tirant partie des valeurs associées au mode communautaire.
- Conception de nouveaux services tirant parti des TIC pour la définition de nouveaux modes de gouvernance et de participation dans le secteur social et solidaire

COMPÉTENCES ATTESTÉES

L'objectif général du diplôme est de former des professionnels en mesure de conduire des projets de conception et transformation à la frontière entre la dimension technologique et la dimension socio-organisationnelle. Ces projets ont souvent une dimension liée à l'innovation dans ses différentes acceptions. Ceci suppose l'acquisition des capacités suivantes :

- Capacité à analyser les enjeux socio-économique associés au développement des services numériques d'une entreprise privée, publique ou sociale ;
- Capacité à appréhender les nouveaux usages des documents numériques collaboratifs (wiki, blog, forum...) et les enjeux organisationnels associés (notamment mode communautaire) ;
- Capacité à comprendre les différents systèmes d'organisation des connaissances mis en œuvre dans les plateformes de gestion de contenu (classification, index, ontologies, folksonomies...) ;
- Capacité à comprendre les technologies web et leurs évolutions ;
- Capacité à conduire un projet de conception en comprenant les différentes étapes et les jeux d'acteurs ;
- Capacité à contribuer à la conception en produisant des modèles conduisant à des spécifications fonctionnelles ;
- Capacité à analyser les offres technologiques actuelles et à les mettre en relation avec les fonctions d'usages attendues.

Ces capacités seront notamment évaluées dans le cadre du stage donnant lieu à la réalisation d'un projet et à la rédaction d'un mémoire et/ou dans les UA de projet tutorées.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs dans lesquels exercent les entreprises privées, publiques et sociale (service, industrie, santé, secteur public, économie sociale et solidaire, etc.)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Responsable gestion de contenu et informatique collaborative
- Responsable de la documentation numérique
- Responsable du records management
- Responsable du web et des contenus dans des entreprises sociales
- Les métiers suivant dans les domaines de la gestion de contenu, de la gestion des connaissances, du collaboratif, de la documentation :
 - responsable de projet,
 - consultant,
 - assistant maîtrise d'ouvrage,
 - représentant des utilisateurs
 - ingénieur recherche & développement
 - Recherche & Développement méthode

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

idem

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

- le responsable pédagogique du titre,
- deux enseignants responsables,
- deux professionnels du domaine concerné par le titre professionnel.

COMPOSITION DU JURY — VAE

L'Administrateur général ou son représentant (président du jury), le responsable ou son représentant du service VAE, 4 enseignants dont le responsable pédagogique de la formation ou son représentant, 2 représentants qualifiés des professions concernées.

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/15147/>