

Communication digitale et e-business

RNCP35688 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DipViGrL — Diplôme visé grade de licence
Code(s) NSF	320, 310, 312
Formacode(s)	46339, 46329, 34093, 46347, 46323
Code(s) ROME	E1104, E1101, E1103
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/07/2022

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

GROUPE ESC CLERMONT - AUVERGNE · SIRET : 81234979300016

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les métiers de la communication digitale et du E-commerce sont en croissance. Ils nécessitent de mobiliser des compétences nouvelles au carrefour des sciences de gestion et des technologies digitales. La certification proposée a été co-construite avec des entreprises du secteur pour répondre à leurs besoins.

La formation conduisant à cette certification comprend un tronc commun de formation et des modules de professionnalisation selon les métiers visés à l'issue de la formation, soit ceux de la communication digitale, soit ceux qui relèvent du e-commerce.

ACTIVITÉS VISÉES

Les diplômés de la certification exerceront différents métiers dans le domaine de la communication digitale et celui du e-commerce. Selon l'option qu'ils auront choisie, ils pourront exercer leur fonction avec efficacité dans les activités suivantes : définition d'une stratégie marketing et/ou de communication, management de projets en mode agile, utilisation de logiciels métiers, conception et création de sites de presse, vitrine et/ou de e-commerce, animation de communauté de clients et ou de collaborateurs, stratégie de marque, création de contenus multimédias, développement de trafic, analyse des performances, gestion de la relation client.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification des compétences passera par la validation de différents modules qui permettront de valider les 2 types de compétences :

1. Les compétences communes aux deux catégories de métiers présentés ci-avant appelées aussi « compétences socles » (Elles correspondant aux 4 premiers blocs)

- Développer une intelligence des enjeux stratégiques des entreprises de façon à proposer des solutions correspondant à leurs besoins
- Equiper les étudiants des principes, méthodes et outils fondamentaux des sciences de gestion
- Concevoir et mener des projets en respectant les budgets et les règles juridiques
- Intégrer la réalité économique et juridique dans sa pratique professionnelle
- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie marketing et communication digitale adaptée
- Développer les capacités d'anticipation et de créativité des participants
- Travailler efficacement en équipe
- S'exprimer couramment et négocier des affaires en anglais

- Trouver un emploi au meilleur niveau

2.

Les compétences spécifiques liées à l'option choisie par l'étudiant

- Option communication digitale (Blocs 5 et 6)
- Explorer puis maîtriser les technologies et processus des métiers de la communication digitale
- Créer et animer des sites « vitrine » ou de presse attractifs
- Développer des capacités rédactionnelles confirmées
- Concevoir et créer des supports multimédias de qualité
- Savoir constituer et animer des communautés humaines
- Option E – Business : (Blocs 7 et 8)
- Explorer puis maîtriser les technologies et processus des métiers du e-commerce
- Concevoir et animer des sites de e-commerce efficaces
- Développer des capacités rédactionnelles confirmées
- Concevoir et créer des supports multimédias de qualité
- Générer du trafic et des prospects
- Gérer la relation client et les processus associés
- Définir, analyser et suivre des indicateurs de performance pertinents

Blocs de compétences

RNCP35688BC01 — Définir une stratégie de marketing et de communication digitale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Comprendre la transformation digitale du commerce et de la distribution en
- Savoir faire un diagnostic stratégique de l'entreprise en analysant
- Elaborer des stratégies de marketing et de communication digitale sur la base du diagnostic réalisé
- Evaluer l'impact économique des actions mises en place

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Passation du test Digitt ou Tanu
- Réalisation de notes de synthèse
- Réalisation d'un diagnostic stratégique d'une des entreprises partenaires ou Etudes de cas
- Réalisation d'un diagnostic marketing ou de communication d'une entreprise partenaire ou études de cas

Les plans d'actions proposés ou les projets développés pour les entreprises partenaires font systématiquement l'objet d'une proposition de budget discuté avec le client.

- Participation à un jeu de simulation de management marketing.

RNCP35688BC02 — Designer l'innovation et manager des projets innovants en mode agile

LISTE DE COMPÉTENCES

- Comprendre les enjeux de l'innovation et découvrir la diversité des approches projets
- Analyser avec pertinence la demande des clients
- Construire le projet autour des attentes des utilisateurs finaux en définissant les profils types avec la technique des Personas
- Faire émerger des idées disruptives développer ses capacités d'exploration heuristique en d'appuyant sur les techniques de brainstorming et de créativité partagée
- Manager une équipe projet en fédérant autour des objectifs du projet et en clarifiant les rôles
- Accompagner le changement en prenant en compte la perception des acteurs

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Réalisation d'un document de synthèse appelé « note d'opportunité » où l'étudiant :

- rappelle les enjeux de l'entreprise
- reformule la demande du client
- propose des objectifs mesurables et séquencés dans le temps
- intègre les coûts liés à l'étude du projet
- réalisation d'une carte heuristique
- définit une organisation de travail
- identifie les impacts possibles du projet en mesurant leur intensité

RNCP35688BC03 — Utiliser efficacement les technologies informatiques et les logiciels métiers

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer son ordinateur en comprenant son architecture, son fonctionnement et celui du système d'exploitation
- Maîtriser la suite Microsoft pour
- écrire du texte avec Word
- Analyser des données quantitatives avec Excel
- Faire des présentations avec Power Point
- Traiter des images avec Paint
- Réaliser des supports de communication adaptée au e-commerce en maîtrisant des logiciels professionnels de la suite Adobe
- Maîtriser les techniques de base de la photographie et de la vidéo pour réaliser des supports multimédias de premier niveau.
- Faire dialoguer les solutions digitales avec le système d'information de l'entreprise
- Intégrer les apports des logiciels libres -Comprendre l'anglais technique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas et quizz
- Mise en situation de traitement d'une panne
- Réalisation de supports spécifiques à chaque catégorie de logiciel
- Réaliser la traduction d'un mode d'emploi technique d'utilisation d'un logiciel ou d'une solution en mode Saas

RNCP35688BC04 — Concevoir et réaliser un site de presse, vitrine ou de e-commerce en utilisant les techniques de l'UX Design

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser la demande client
- Découvrir les attentes des utilisateurs finaux avec les techniques de l'UX design
- Construire en mode responsive un site de presse ou vitrine ou de e-commerce en utilisant les ressources de diverses plateformes en mode SAAS
- Intégrer et/ou créer les premiers contenus du site
- Concevoir et réaliser des applications mobiles
- S'appuyer sur les principes et les bonnes pratiques d'écoconception d'un site suggérées par le référentiel de conception numérique responsable
- Comprendre l'anglais technique
- Analyser la demande client
- Découvrir les attentes des utilisateurs finaux avec les techniques de l'UX design
- Construire en mode responsive un site de presse ou vitrine ou de e-commerce en utilisant les ressources de diverses plateformes en mode SAAS
- Intégrer et/ou créer les premiers contenus du site
- Concevoir et réaliser des applications mobiles
- S'appuyer sur les principes et les bonnes pratiques d'écoconception d'un site suggérées par le référentiel de conception numérique responsable
- Comprendre l'anglais technique
- Intégrer les contraintes législatives

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Réalisation en vraie grandeur d'un site pour un client ou un partenaire après avoir construit avec celui – ci un cahier des charges

L'évaluation prendra en compte l'évaluation du client et des utilisateurs

- Modélisation du parcours client type
- Conception d'une stratégie éditoriale et d'une charte graphique
- Réalisation d'un article de premier niveau
- Réalisation d'une application mobile pour un client ou un partenaire

L'évaluation prendra en compte l'évaluation du client et des utilisateurs

- Test de connaissance
- Traduction d'un mode d'emploi
- Quizz et tests de connaissance

- Etude de cas

RNCP35688BC05 — Constituer et animer des communautés de clients et ou de collaborateurs

LISTE DE COMPÉTENCES

- Choisir les réseaux sociaux les plus appropriés à la cible concernée par les objectifs de communication de l'entreprise
- Maîtriser les technologies des réseaux sociaux pour ouvrir des comptes dans les principaux réseaux sociaux et créer des pages entreprises
- Constituer une communauté d'intérêt autour des activités de l'entreprise
- Faire de la publicité payante sur les réseaux sociaux en concevant des messages attractifs
- Contribuer à la promotion des activités de la communauté en
 1. - réalisant des campagnes d'emails ciblés
 2. - organisant régulièrement des événements : webinaires, salons virtuels, des jeux concours, etc...

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas portant sur la conception d'une stratégie digitale appliquée aux réseaux sociaux et réalisation d'une campagne pour un client et ou un partenaire. Le projet devra intégrer des exemples de contenus correspondant aux centres d'intérêt de la communauté.
- Etude de cas
- Etude de cas
- Organisation en vraie grandeur d'un événement numérique : webinaire, e-formation, etc..

RNCP35688BC06 — Développer la marque, gérer les relations de presse et créer des supports de communication multimédias attractifs

LISTE DE COMPÉTENCES

- Construire une stratégie de marque en définissant des objectifs de communication cohérents avec les activités, la stratégie et les valeurs clés de l'entreprise
- Gérer les relations de presse en
 1. identifiant les supports presse écrite, radio ou tv correspondant à l'activité de l'entreprise
 2. rédigeant des communiqués et des dossiers de presse
- Rédiger des articles, des messages en :
 1. réalisant des interviews et ou des reportages
 2. recherchant de la documentation appropriée
 3. structurant son discours de façon cohérente
 4. respectant les règles de grammaire et d'orthographe
 5. adaptant au public concerné et à la ligne éditoriale des médias concernés
- Enrichir le contenu textuel, l'illustrer ou le remplacer avec du contenu multimédia en :
 1. créant des vidéos
 2. intégrant des images
 3. réalisant des vidéos et ou des podcasts
 4. animant une web radio
- Créer des supports de communication Pre Presse en maîtrisant le processus d'édition de documents imprimables
- Lancer des campagnes de e-publicité en
 1. négociant au besoin avec des prestataires spécialisés
 2. segmentant les catégories de publics concernés
 3. choisissant la régie la plus adaptée
 4. définissant un budget
- Evaluer l'impact économique des actions en mesurant les impacts des réalisations en termes de volume, de durée de fréquentation, de positionnement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas portant sur la conception d'une stratégie de marque et la réalisation d'un kit de presse ou réalisation d'une prestation en vraie grandeur pour un client ou un partenaire
- Etude de cas
- Réalisation d'articles pour le Webmagazine de l'école « Les 4 temps du Management »

- Réalisation de différents supports multimédias
- Création de supports pre-presse
- Etude de cas
- Analyse des résultats des actions réalisés intégrant une analyse des coûts

RNCP35688BC07 — Développer du trafic vers un site de e-commerce avec les outils du webmarketing

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier tous les canaux contribuant à la visibilité et au développement des ventes du site en : choisissant les canaux les plus adaptés aux activités ou aux marchés de l'entreprise
- Définissant les principaux messages à diffuser
- Mettre en place un référencement performant
- Concevoir et lancer des campagnes d'emailing en : constituant des fichiers de prospects ciblés concevant des messages impactants utilisant des logiciels d'envoi d'emails en mode saas d'envoi
- Traitant les réponses analysant les résultats de chaque action
- Communiquer et vendre avec les réseaux sociaux
- Lancer des campagnes de e-publicité
- Comprendre l'anglais technique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas fictive ou réelle comprenant :
 1. une segmentation stratégique
 2. des modalités de d'interaction favorisant la production de leads
 3. la constitution d'un fichier de prospects
 4. la rédaction d'un ou plusieurs messages
 5. une simulation en vraie grandeur respectant la législation
- Simulation sur une étude de cas présentée par un partenaire professionnel
- Création d'une boutique sur Facebook
- Etude de cas
- Réalisation de CGV en anglais

RNCP35688BC08 — Développer des ventes par internet et gérer la relation Client

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser un diagnostic commercial de l'activité commerciale
- Contribuer à l'optimisation du fonctionnement du service aux clients
- Vendre et négocier avec talent en :
 - connaissant les caractéristiques des produits et des services
 - conduisant des entretiens de vente de qualité prenant réellement en compte les besoins des clients
 - négociant avec habileté des contrats d'affaires créant de la valeur pour le client et l'entreprise
 - rédigeant ou faisant rédiger des contrats commerciaux adaptés
- utilisant un système de gestion informatisé de la relation commerciale
- Gérer la relation client
- Utiliser efficacement un CRM
- Vendre et négocier en anglais

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas permettant de travailler sur la construction d'une offre commerciale
- Etude de cas portant sur l'optimisation d'un tunnel de vente et les méthodes d'analyse de l'expérience client
- Simulation d'un dialogue prospect – vendeur en jeu de rôle sous forme écrite à travers une solution interactive
- Etude de cas ou mise en situation
- Simulation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le diplômé peut exercer son activité dans des entreprises

- De taille variable (PME, ETI, grands groupes),

- Nationales ou internationales,
- Situées dans des secteurs d'activités diverse mais en particulier dans les secteurs de la communication digitale et du e-commerce en agence ou en entreprise.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Option communication digitale :

Assistant / Assistante de communication

Assistant / Assistante relations presse

Assistant / Assistante relations publiques

Attaché / Attachée de presse

Chargé / Chargée de communication

Chargé / Chargée de communication externe

Chargé / Chargée de communication interne

Webdesigner

Designer UX

Digital Brand Manager

Community Manager

Chargé de la e-réputation

Rédacteur Web

Advertising Manager

Chef de projet digital

Option E-Business :

e-commercial / e-commerciale

Cyber acheteur /Cyber acheteuse

Web commercial / commerciale

Chargé e de relations commerciale

Responsable de site de e-commerce

Animateur e-commerce

Webdesigner

Référenceur Web

Traffic Manager

Chef de projet e-CRM

Designer UX

Référent Business digital PME

Chargé(e) de relation clientèle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'exercice des emplois de la certification ne fait référence à aucune forme de réglementation particulière.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Très faible (1/5)
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 386 €
Familles professionnelles (FAP)	U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible) U1X82 — Graphistes, dessinateurs, stylistes, décorateurs et créateurs de supports de communication visuelle · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	9 101
Jugés difficiles à recruter	21 %

Emplois saisonniers 22 %

Familles professionnelles (FAP)	U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication U1X82 — Graphistes, dessinateurs, stylistes, décorateurs et créateurs de supports de communication visuelle
--	---

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats à la VAE doivent démontrer leurs acquis professionnels et personnels correspondant aux compétences visées par les 4 blocs dits socles et 2 blocs correspondant à la spécialité choisie pour l'obtention totale du diplôme visé, un ou plusieurs blocs pour une certification partielle).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury est validé par le Rectorat d'Académie, sur proposition du Groupe ESC Clermont :

- le Président, professeur des universités
- le Vice-Président, chef de la division de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (DESR)
- le Recteur d'Académie ou son représentant au titre du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- le Directeur du Groupe ESC Clermont ou son représentant le Directeur du Programme en Management International du Groupe ESC Clermont ou son représentant

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury est validé par le Rectorat d'Académie, sur proposition du Groupe ESC Clermont :

- le Président, professeur des universités
- le Vice-Président, chef de la division de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche (DESR)
- le Recteur d'Académie ou son représentant au titre du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche
- le Directeur du Groupe ESC Clermont ou son représentant le Directeur du Programme en Management International du Groupe ESC Clermont ou son représentant

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Possible pour partie du diplôme par la VAPP Le Jury de validation des Acquis Professionnels et Personnels comprend :

- le Directeur du Groupe ESC Clermont ou son représentant
- Le Directeur du Programme en Management International du Groupe ESC Clermont ou son représentant
- Le Directeur de la formation continue et référent VAPP/VAE ou son représentant
- au moins 2 professionnels compétents pour apprécier la nature des acquis dont la validation est sollicitée

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 702 €
--------------------------------	---------

Selon la branche	7 000 € – 7 978 €
-------------------------	-------------------

Prise en charge	Branches concernées
-----------------	---------------------

7 702 €	Valeur par défaut · 205 branches
---------	----------------------------------

7 978 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNEF de la Publicité, CPNEFP ICGV entreprises de la viande
---------	--

7 604 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
---------	--

7 927 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 000 €	CPNE Branche Caoutchouc

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/07/2022

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP36568

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35688/>