

Manager/Designer de produits et services numériques

RNCP35864 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	320
Formacode(s)	46347, 46370, 46339
Code(s) ROME	E1205, E1104, M1703, M1806
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	15/09/2021
Date d'échéance	15/09/2026

Certificateur(s)

GOBELINS-CCI PARIS ILE DE FRANCE · SIRET : 89003049700022

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
GOBELINS-CCI PARIS ILE DE FRANCE	89003049700048	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans une économie numérique en pleine expansion - les métiers du numérique représentaient 3% de l'emploi en France et 5% des emplois en Ile de France d'après une étude de la Dares en 2017 -, où les usages liés aux nouvelles technologies se sont démultipliés, les utilisateurs de ces technologies deviennent toujours plus exigeants. Les entreprises répondent à cette exigence par une intégration croissante du design centré utilisateurs (UX design) dans leurs processus, non seulement dans la conception des produits et services, mais jusqu'au développement et à la stratégie de l'entreprise.

Corollaire de cette omniprésence des produits et services numériques (édités aussi bien par des banques et assurances, que par des jeunes pousses du numérique devenues grandes, ou même des géants de l'industrie), la diversification des structures employeuses amène de nouvelles méthodes de travail et de nouvelles structures organisationnelles.

On observe une redistribution des rôles et responsabilités, et notamment une demande émergente pour des profils de cadres "hybrides", aussi à l'aise en organisation qu'en stratégie ou conception, capables de concevoir les produits et les services numériques, de manager le processus de conception UX, et de faire évoluer l'organisation vers une meilleure prise en compte des besoins des utilisateurs.

Pour ce faire, le Manager/Designer de produits et services numériques s'appuie sur une compréhension fine de la stratégie, de la coordination opérationnelle, du management, et de la conception (design), pour développer une vision transversale des enjeux et des modalités d'élaboration d'un projet ou d'un produit ou service numérique, qu'il s'agisse d'une réponse à la demande d'un commanditaire, ou de l'identification d'une opportunité.

Cette posture lui permet durant les différentes phases d'initialisation, de production et d'exploitation de produits et services numériques :

- de concevoir des produits et services qui tiennent compte des contraintes et des apports des différentes disciplines contributrices : recherche auprès des utilisateurs, stratégie et business, création visuelle et artistique, création de

contenus, développement technique...

- de piloter des processus, des équipes multidisciplinaires en les alignant selon d'une vision commune.

ACTIVITÉS VISÉES

Analyse de la demande et du contexte pour le futur produit ou service numérique

Positionnement stratégique du produit ou service numérique

Conception d'un écosystème de produits et services numériques permettant l'atteinte des objectifs fixés

Détection des besoins, comportements et usages des utilisateurs

Conception détaillée d'un produit ou d'un service numériques

Evaluation de l'expérience des utilisateurs

Pilotage tactique de l'entreprise créative numérique

Pilotage opérationnel des productions numériques

Constitution d'équipes créatives et innovantes

Management d'équipes dans une logique de facilitation et de résolution de problèmes

Développement et valorisation des compétences individuelles et collectives

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser la marque et le secteur de l'entreprise ou organisation émettrice d'une demande de création de produit/service numérique,

Analyser les usages et enjeux de société liés au produit/service numérique à créer

Rédiger des documents d'expression de besoin, ou des cahiers des charges

Détecter des opportunités pour développer de nouveaux services, produits ou opérations numérique

Définir les objectifs visés par la création du produit/service numérique

Concevoir un dispositif composé de services, produits, opérations, articulés en un ensemble cohérent

Formuler les partis pris artistiques, techniques et de conception

Définir les moyens d'évaluation de la performance d'un dispositif (analytics, tracking...)

Elaborer un plan de recherche utilisateur

Constituer une base de connaissances réunies par des tiers ("recherche secondaire")

Réunir des informations pertinentes sur les besoins, comportements et usages d'une catégorie d'utilisateurs ("recherche primaire") par l'usage de méthodes qualitatives

Réunir des informations pertinentes sur les besoins, comportements et usages d'une catégorie d'utilisateurs ("recherche primaire") par l'usage de méthodes de recherche quantitative

Synthétiser les informations réunies pendant la recherche

Organiser des ateliers de co-conception d'expérience numérique interactive

Animer des ateliers de co-conception d'expérience numérique interactive

Sélectionner parmi les idées générées lors d'un atelier : les fonctionnalités, contenus, modalités d'un service ou d'un produit numérique

Superviser la réalisation des documents de conception de l'expérience numérique interactive (wireframes, diagrammes de flux, story boards, cartographies d'expérience...,)

Elaborer un protocole d'évaluation de l'expérience utilisateur

Recruter un échantillon d'utilisateurs

Animer la passation des tests utilisateur

Rédiger des rapports de tests utilisateur

Rédiger des rapports d'audit de produits et services numériques existants

Définir la roadmap des projets et/ou lancements de produits numériques

Choisir le mode de pilotage opérationnel adapté

Piloter l'amélioration continue des processus, des méthodes et de la qualité

Accompagner l'entreprise et le commanditaire dans l'évolution des méthodes de design

Planifier les différentes étapes de réalisation d'une production (Organigramme des tâches du projet ou OTP, effort / durée, backlog, etc)

Elaborer des évaluations budgétaires (au niveau du projet, de l'entreprise, voire de la création d'entreprise)

Affecter les tâches aux différents intervenants du projet

Suivre le travail des différents intervenants du projet

Communiquer les informations relatives à une production auprès des acteurs (intervenants, commanditaires, hiérarchie)

Identifier les compétences nécessaires pour mener à bien un projet numérique

Sélectionner des professionnels
Structurer une équipe et/ou une organisation créative et innovante
Superviser des réunions et échanges inclusifs au sein d'une équipe ou d'une organisation
S'assurer de la communication constructive et inclusive, au sein de l'équipe, de feedbacks et critique
Accompagner le changement au sein d'une organisation
Identifier, avec les membres de l'équipe, des compétences à cultiver
Planifier l'évolution de ces compétences
Communiquer les compétences acquises,

Blocs de compétences

RNCP35864BC01 — Elaboration de stratégies numériques

LISTE DE COMPÉTENCES

- 1.1.1 Analyser la marque et le secteur de l'entreprise ou organisation émettrice d'une demande de création de produit/service numérique
- 1.1.2 Analyser les usages et enjeux de société liés au produit/service numérique à créer
- 1.1.3 Rédiger des documents d'expression de besoin, ou des cahiers des charges
- 1.2.1
Détecter des opportunités pour développer de nouveaux services, produits ou opérations numériques
- 1.2.2 Définir les objectifs visés par la création du produit/service numérique
- 1.3.1 Concevoir un dispositif composé de services, produits, opérations, articulés en un ensemble cohérent
- 1.3.2
Formuler les partis pris artistiques, techniques et de conception
- 1.3.3 Définir les moyens d'évaluation de la performance d'un dispositif (analytics, tracking...),

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1. Evaluation collective

A l'occasion du lancement d'un produit ou service numérique (que ce soit un projet commandité par une organisation tierce ou à leur initiative), l'équipe de candidats doit élaborer et présenter une recommandation stratégique.

La recommandation doit comprendre :

- une étude de marché (et du contexte)
- une expression de besoin
- une formulation des objectifs, associés à des indicateurs
- la description du dispositif numérique recommandé : rôle des services et produits le composant, mécanique d'évaluation de la performance, principes artistiques, techniques, de conception.

Cette évaluation comporte un volet oral (évalué par un jury de professionnels en exercice), et un volet écrit (évalué par des formateurs).

2. Evaluation individuelle

Rédaction d'une note réflexive : le candidat doit décrire son rôle et ses apports personnels dans la recommandation stratégique, articuler les choix faits à des points théoriques. Cette note est évaluée par des formateurs.

La validation du bloc se matérialise par la délivrance d'un certificat.

RNCP35864BC02 — Conception de produits et services numériques

LISTE DE COMPÉTENCES

- 2.1.1 Elaborer un plan de recherche utilisateur
- 2.1.2
Constituer une base de connaissances réunies par des tiers ("recherche secondaire")
- 2.1.3
Réunir des informations pertinentes sur les besoins, comportements et usages d'une catégorie d'utilisateurs ("recherche primaire"),
par l'usage de méthodes de recherche qualitatives
- 2.1.4
Réunir des informations pertinentes sur les besoins, comportements et usages d'une catégorie d'utilisateurs ("recherche primaire"),
par l'usage de méthodes de recherche quantitative

2.1.5 Synthétiser les informations réunies pendant la recherche

2.2.1

Organiser des ateliers de co-conception d'expérience numérique interactive

2.2.2

Animer des ateliers de co-conception d'expérience numérique interactive

2.2.3

Sélectionner parmi les idées générées lors d'un atelier : les fonctionnalités, contenus, modalités d'un service ou d'un produit numérique

2.2.4

Superviser la réalisation des documents de conception de l'expérience numérique interactive (wireframes, diagrammes de flux, story boards, cartographies d'expérience...)

2.3.1

Elaborer un protocole d'évaluation de l'expérience utilisateur

2.3.2

Recruter un échantillon d'utilisateurs

2.3.3 Animer la passation des tests

2.3.4 Rédiger des rapports de tests

2.3.5 Rédiger des rapports d'audit de produits et services numériques existants,

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1. Evaluation collective

A l'occasion de la conception d'un produit ou service numérique (que ce soit un projet commandité par une organisation tierce ou à leur initiative), l'équipe de candidats doit élaborer et présenter un dossier de conception d'un produit numérique interactif (ou d'un service contenant au moins un produit)

Le dossier doit comprendre :

- une synthèse des enseignements issus de la recherche auprès des utilisateurs
- un prototype du produit (avec justification de l'articulation entre les choix faits dans la conception et les enseignements de la recherche utilisateurs)
- un rapport de test (avec protocole, description du panel et retour sur la passation)

Cette évaluation comporte un volet oral (évaluée par un jury de professionnels en exercice), et un volet écrit (évalué par des formateurs)

2. Evaluation individuelle

En lien avec une situation professionnelle réelle ou reconstituée, rédaction d'une note ou d'un mémoire réflexif : le candidat doit décrire son rôle et ses apports personnels dans la recommandation de conception, articuler les choix faits à des points théoriques. Cette note est évaluée par des formateurs.

La validation du bloc se matérialise par la délivrance d'un certificat.

RNCP35864BC03 — Pilotage de l'entreprise créative numérique

LISTE DE COMPÉTENCES

3.1.1

Définir la roadmap des projets et/ou lancements de produits numériques

3.1.2

Choisir le mode de pilotage opérationnel adapté

3.1.3

Piloter l'amélioration continue des processus, des méthodes et de la qualité

3.1.4 Accompagner l'entreprise et le commanditaire dans l'évolution des méthodes de design

3.2.1 Planifier les différentes étapes de réalisation d'une production (organigramme des tâches du projet ou OTP, effort/durée, backlog, etc.)

3.2.2

Elaborer des évaluations budgétaires

3.2.3

Affecter les tâches aux différents intervenants du projet

3.2.4

Suivre le travail des différents intervenants du projet

3.2.5

S'assurer de la visibilité, de la lisibilité et de la disponibilité des informations nécessaires à chaque acteur du projet

(intervenants, commanditaires, hiérarchie),

MODALITÉS D'ÉVALUATION

1. Evaluation collective

A l'occasion de la conception d'un produit ou service numérique (que ce soit un projet commandité par une organisation tierce ou à leur initiative), l'équipe de candidats doit élaborer et présenter un dossier de cadrage de production

Le dossier doit comprendre :

- une justification du choix du mode pilotage
- un organigramme des parties prenantes
- des workflows pour les principaux processus - un planning (contenant d'éventuelles dépendances avec d'autres projets de la roadmap)
- une évaluation budgétaire - au moins un exemple de brief (à destination d'un collaborateur, ou d'un prestataire)
- un cahier de recette
- un document présentant les outils de monitoring de production mis en place

Cette évaluation comporte un volet oral (évaluée par un jury de professionnels en exercice), et un volet écrit (évalué par des formateurs)

2. Evaluation individuelle

Rédaction d'une note réflexive:

le candidat doit décrire son rôle et ses apports personnels dans le cadrage de production, articuler les choix faits à des points théoriques. Cette note est évaluée par des formateurs.

La validation du bloc se matérialise par la délivrance d'un certificat.

RNCP35864BC04 — Management des équipes créatives et innovantes

LISTE DE COMPÉTENCES

4.1.1

Identifier les compétences nécessaires pour mener à bien un projet numérique

4.1.2

Sélectionner des professionnels

4.1.3 Structurer une équipe et/ou une organisation créative et innovante

4.2.1 Superviser des réunions et échanges inclusifs au sein d'une équipe ou d'une organisation

4.2.2

S'assurer de la communication constructive et inclusive, au sein de l'équipe, de feedbacks et critique

4.2.3

Accompagner le changement au sein d'une organisation

4.3.1

Identifier, avec les membres de l'équipe, des compétences à cultiver

4.3.2

Planifier l'évolution de ces compétences

4.3.3

Communiquer les compétences acquises,

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation individuelle

Suite à un des projets en équipe réalisé en classe (ou un projet réalisé en entreprise), le candidat doit rédiger une étude de cas réflexive.

L'étude de cas doit aborder :

- la composition de l'équipe (collaborateurs, parties prenantes, prestataires...) et sa structure (rôles et responsabilités),
- les fiches de poste ou fiches de missions établies,
- les modes de communication, de prise de décision et de résolution de problème mis en place,
- les compétences nécessaires au projet, compétences présentes dans l'équipe et delta, description de l'évolution des compétences au cours du projet et des moyens mis en œuvre pour cette évolution,
- les incidents survenus pendant le projet, et leur résolution,
- le rôle du candidat et ses apports personnels dans l'équipe et son management.

Ces éléments ne doivent pas seulement être décrits, mais également analysés (en articulant les choix faits à des

points théoriques, en les comparant à des choix alternatifs...) Cette étude de cas est évaluée par des formateurs. La validation du bloc se matérialise par la délivrance d'un certificat.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le “Manager/Designer de produits et services numériques” travaillait autrefois principalement pour les entreprises du secteur numérique/communication/publicité : agence web, agence de design, agence de communication, studio de création ou de production multimédia, jeu vidéo, ESN, éditeur de logiciel ou de SaaS (Software as a service)
Les entreprises ayant beaucoup gagné en maturité sur le design UX, on peut le retrouver désormais dans tous les secteurs de l'économie, notamment lorsqu'il est employé dans les startups, les pôles intégrés des grandes entreprises (notamment finances, banque & assurance, santé et industrie), ou les administrations (service public).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Directeur de projets numériques - Directeur de production - Product owner - Product manager - Designer de services - Designer de produits - UX designer - UX researcher - User researcher - Design researcher - UX strategist - Design strategist - Lead UX - Consultant UX - Responsable CX (expérience client) - Dirigeant d'entreprise numérique

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Il n'existe pas de contrainte légale ou réglementaire liées à l'exercice du métier, mais il conviendra que ce professionnel accorde une attention particulière à la conception universelle et à l'accessibilité numérique.

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 024 €
Familles professionnelles (FAP)	M2X93 — Experts et consultants en systèmes d'information · tension 5/5 (Très élevée) R1X68 — Employés des services commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) U1X82 — Graphistes, dessinateurs, stylistes, décorateurs et créateurs de supports de communication visuelle · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	19 975
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	M2X93 — Experts et consultants en systèmes d'information R1X68 — Employés des services commerciaux R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique 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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire d'une certification de niveau 6 validée dans le secteur de la communication, des médias, de l'informatique, du multimédia, du marketing, de l'ergonomie ou de l'image,
ou justifier d'une certification de niveau 5 validée et assortie d'une expérience professionnelle réussie de 2 ans minimum en multimédia, jeu vidéo, communication interactive, informatique,
ou justifier d'une certification de niveau 4 assortie d'une expérience professionnelle d'au moins 5 années dans la production, les médias, etc.

Les modalités de sélection des candidats consistent en des tests écrits et des épreuves orales permettant de vérifier :
pour les tests écrits les prérequis en culture numérique, capacités à synthétiser des textes d'actualité en anglais, concevoir et organiser une production,
et pour les épreuves orales l'opportunité de la certification dans le cadre du projet professionnel, et des réalisations professionnelles et/ou personnelles, ainsi que les capacités d'expression en anglais

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

Le jury est composé de 4 membres dont :

- 2 représentants de l'organisme certificateur ou partenaires, n'ayant pas enseigné aux candidats
 - 2 professionnels extérieurs qualifiés du secteur (représentant pour l'un les salariés et pour l'autre les employeurs)
- Une personnalité qualifiée du monde économique préside le jury.

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	8 668 €
Selon la branche	7 000 € – 8 715 €
Prise en charge	Branches concernées
8 668 €	Valeur par défaut · 208 branches
8 715 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 500 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	15/09/2021
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/09/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	23	3	84 %	94 %
2018	30	5	89 %	100 %

2017	21	0	94 %	88 %
2016	42	0	92 %	97 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP25520

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.gobelins.fr/formation/mc01-directeur-de-projet-digital-ux-manager%20>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35864/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	78
Parcours menés à terme	87
Taux d'achèvement	112 %
Période	09/2022 – 01/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	101
Montant total engagé	409 310 €
Coût moyen par dossier	4 053 €
Durée moyenne	169 h
Période	09/2021 – 12/2025
France compétences	58 %
Reste à charge titulaire	21 %
Entreprise	9 %
France Travail	7 %
OPCO	4 %
Régions	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.