

## L'essentiel

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| Code(s) NSF           | 413, 100                   |
| Type d'enregistrement | Enregistrement sur demande |
| Date d'échéance       | 31/12/2021                 |

## Certificateur(s)

AKOR CONSULTING · SIRET : 47916290100041

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification concerne les métiers touchés par la digitalisation c'est-à-dire par l'utilisation des technologies numériques au quotidien. Elle vise à faciliter l'adaptation des pratiques aux évolutions de l'environnement métier et de l'éco-système. La transformation digitale nécessite de développer de nouvelles compétences liées à la maîtrise des outils digitaux, la coopération 2.0, la relation client 2.0, le développement du télétravail et du nomadisme.

La certification « Collaborateur Digital » permet aux professionnels certifiés de se trouver en capacité d'évoluer avec agilité dans une entreprise digitalisée, et de traiter rigoureusement diverses problématiques liées au numérique.

Le candidat aura ainsi validé sa capacité à

- Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0 pour Etre digit'agile
- Communiquer dans un environnement commercial 2.0 pour Etre Digit'Ambassadeur
- Coopérer avec une équipe 2.0 pour Etre Digit'partenaire
- Travailler en mode nomade c'est-à-dire en télétravail et travail flexible

Il s'agit d'un ensemble compétences génériques et transversales doublées de compétences spécifiques aux réalités professionnelles prévisibles auxquelles le candidat peut être confronté.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification vise 4 compétences

1 – Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0

- Rechercher une information sur un navigateur interne (intranet) ou externe (internet)
  - o Exploiter un moteur de recherche
  - o Choisir des mots clés pour trouver l'information nécessaire à son activité
  - o Sélectionner les informations pertinentes (origine, fiabilité) et les sauvegarder
- Gérer les flux de données et leur multiplication selon la règle des 3V (Volume, Variété, Vélocité)
  - o Gérer sa messagerie électronique et utiliser le cas échéant les banques d'emails
  - o Sécuriser le stockage et l'échange de données à son niveau (confidentialité, hameçonnage), supprimer les données sensibles
  - o Accéder aux bases documentaires dématérialisées de l'entreprise
  - o Créer une arborescence pour organiser des dossiers numériques
- Utiliser efficacement les outils digitaux et passer avec aisance de l'un à l'autre.
  - o Personnaliser son espace de travail (bureau, barre de tâches, icônes)
  - o Se connecter à sa messagerie professionnelle (ouvrir un message, rédiger un message, faire suivre un message, gérer une pièce jointe)
  - o Se connecter à une plateforme collaborative ou un réseau social d'entreprise (s'identifier, reconnaître les espaces dédiés, utiliser les forums)
  - o Percevoir et se prémunir des risques liés à l'utilisation des outils digitaux (équilibre vie privée/vie personnelle)
- Entretenir au quotidien ses connaissances sur les évolutions numériques de son secteur
  - o Utiliser dans son vocabulaire quotidien les terminologies du digital et le glossaire numérique

- o S'auto-former pour compléter sa culture digitale en consultant des blogs, des newsletters, des revues de presse, des tutoriels, des e-learning, des slideshares, des podcasts

## 2 – Communiquer dans un environnement commercial 2.0

- Adapter son cycle de vente en tenant compte des mutations digitales :
  - o Comprendre et analyser les conséquences de la révolution digitale sur le marché (nouveaux modèles de distribution, nouveaux modèles de création de valeur)
  - o Utiliser des méthodes de prospection digitales (campagne d'e-mailings, approche par les réseaux sociaux)
  - o Utiliser des méthodes de fidélisation digitales (livre blancs, post sur les réseaux, animation de communautés)
  - o Développer et entretenir un réseau de contacts professionnels à l'aide des outils numériques (réseaux sociaux, communautés, carnet d'adresse)
- Adapter ses pratiques relationnelles aux nouvelles attentes et habitudes d'achat du consommateur digital
  - o Intégrer les attentes relationnelles des clients dans son style de communication (instantanéité, disponibilité)
  - o Ecouter les clients sur les réseaux sociaux et plateformes communautaires (accéder aux commentaires et systèmes de vote)
- Interagir avec les clients en respectant les règles de communication digitale :
  - o Analyser la nature des interactions numériques (formelles vs informelles / synchrone vs asynchrone)
  - o Choisir le canal de communication approprié à chaque situation de relation client
  - o Respecter les codes de rédaction de chaque canal (courriels, courrier, SMS) et adapter son registre de communication (oral/écrit/soutenu/abréviations)
  - o Préserver la e-réputation de l'entreprise lors de ses prises de paroles digitales
  - o Modérer des forums (analyse des échanges, réponses appropriées, sujets postés, foire aux questions)
- Promouvoir les services digitaux de son entreprise
  - o Valoriser l'offre de service digitale pour mieux répondre aux exigences du client 2.0 (information en continu, comparateurs, applications)
  - o Accompagner à distance un client dans son utilisation des outils et services digitaux

## 3 – Coopérer avec une équipe 2.0

- Adapter ses pratiques de coopération aux spécificités des générations connectées (les digital natives)
  - o Intégrer les attentes sociales de ses collègues dans son style de communication (sens, reconnaissance)
  - o Définir les règles de coopération en équipe 2.0
  - o Etablir un lien personnalisé avec chaque membre de l'équipe (points focalisés réguliers, facteurs de motivation individuels)
  - o Instaurer des rituels collectifs (conférences téléphoniques, réunions virtuelles) dans son mode projet
- Mutualiser l'utilisation d'un document de travail
  - o Partager des documents via des plateformes d'échanges ou des logiciels de partage
  - o Etablir une nomenclature pour identifier les évolutions de version d'un document
  - o Consulter et utiliser un système d'agendas partagés pour organiser des réunions
- Utiliser les outils digitaux collaboratifs
  - o Identifier, parmi les outils digitaux à sa disposition, ceux qui faciliteront l'atteinte des objectifs collectifs
  - o Accompagner à distance un collègue dans son utilisation d'outils digitaux
  - o Solliciter un collègue pour du reverse mentoring (apprentissage entre pairs)

## 4 -

Travailler en mode nomade : télétravail et travail flexible (flexwork)

- S'organiser efficacement en situation de travail nomade
  - o Analyser la nature de son activité et identifier l'environnement de travail approprié (concentration, partage, innovation)
  - o Optimiser ses déplacements (Géolocalisation, Réservation de salle)
  - o Organiser son activité en tenant compte des exigences métier et de son biorythme
  - o Consulter l'annuaire mobile
- Instaurer des relations de confiance avec ses pairs dans un mode de travail nomade
  - o Communiquer régulièrement sur ses activités et assurer un reporting
  - o Rester joignable
  - o Participer aux rituels collectifs
  - o Maintenir un lien social avec l'extérieur
- Utiliser les solutions et services développés par l'entreprise pour favoriser le travail nomade
  - o Respecter le cadre juridique en vigueur

o Utiliser le portail applicatif

de l'entreprise accessible sur l'ensemble des équipements (multi-device) et systèmes d'exploitation (multi-OS)

La compétence peut être entendue comme une capacité à agir en situation complexe, en mobilisant des ressources internes (des savoirs, des savoir-faire, des attitudes...) et des ressources externes (des réseaux,...) pour faire face à une situation.

La certification proposée s'appuie sur un référentiel de formation portant à la fois sur des compétences pouvant être évaluées de façon indépendante et des combinaisons de compétences ou de savoirs complexes reliés à une compétence plus étendue.

Les modules de formations réfèrent à une ou plusieurs compétences étendues. Chacun d'eux traitera de compétences plus spécifiques et pouvant être évaluées en tant que telles :

- Optimiser son organisation et son efficacité dans un environnement métier 2.0 pour Etre digit'agile
- Communiquer dans un environnement commercial 2.0 pour Etre Digit'Ambassadeur
- Coopérer avec une équipe 2.0 pour Etre Digit'partenaire
- Travailler en mode nomade c'est-à-dire en télétravail et travail flexible

## Voies d'accès

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun pré-requis quant :

- au niveau de formation initiale du candidat
- au nombre d'années d'expérience professionnelle du candidat

Chacune des candidatures pourra être examinée à la lumière des motivations, du projet professionnel et du degré d'engagement et de disponibilité que le candidat devra assurer.

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

## Pour plus d'informations

### LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.akorconsulting.com/>

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2424/>

## Demande CPF — formations engagées

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Dossiers CPF engagés     | 52                |
| Montant total engagé     | 29 522 €          |
| Coût moyen par dossier   | 568 €             |
| Durée moyenne            | 4 h               |
| Période                  | 03/2020 – 12/2021 |
| France compétences       | 100 %             |
| Reste à charge titulaire | 0 %               |

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