



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Mention complémentaire Services numériques aux organisations

Inspection générale de l'éducation,
du sport et de la recherche

IGÉSR

INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE





**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

IGÉSR

**INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE**

ENSEIGNER PAR COMPÉTENCES





Du savoir-faire au savoir agir réfléchi

**Apprentissage
par l'expérience**



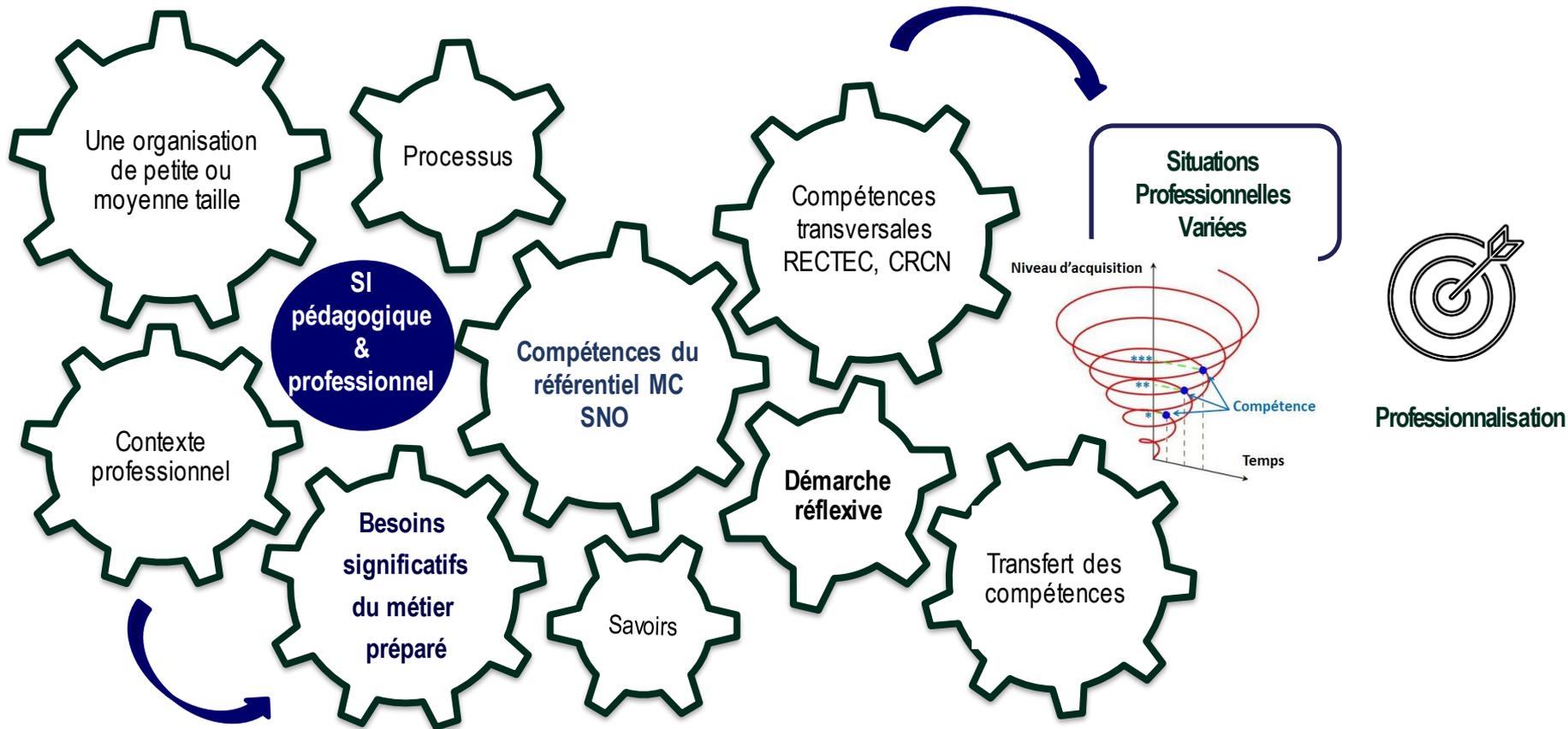
**Pratique
réflexive**



**Une compétence,
un savoir agir réfléchi**



Développer les compétences dans & hors la classe





Suivi de la progressivité du niveau d'acquisition des compétences

Par l'apprenant

- Adopter une posture réflexive sur ses gestes professionnels : explicitation orale et écrite, auto-analyse, rendre compte
- Identifier ses forces et les écarts de réussites
- Se fixer des objectifs
- Evaluation entre pairs
- Collectionner ses réalisations et valoriser ses acquis et ses progrès dans son dossier numérique



Par l'équipe pédagogique

- Suivre les réalisations et les acquis
- Accompagner l'explicitation
- Conduire des entretiens formatifs
- Encourager l'apprenant à construire son dossier numérique
- Positionner les apprenants tout au long de la formation
- Individualiser les parcours d'apprentissage





Les blocs de compétences



Bloc 1
Contribuer à la
présence en ligne de
l'organisation



Bloc 2
Participer à la
gestion des services
logiciels



Bloc 3
Accompagner les
utilisateurs aux
usages du
numérique



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

IGÉSR

**INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE**

BLOC 1 - CONTRIBUTION À LA PRÉSENCE EN LIGNE DE L'ORGANISATION





Trois compétences illustrées



Participer à la mise en place
et à l'actualisation d'un site
Web



Participer à la valorisation de
la présence de l'organisation
sur les médias sociaux



Collaboration en
mode projet





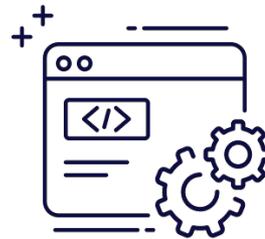
Savoirs associés



Identité visuelle



Concepts du *Web*
Gestion des noms de
domaine, référencement
Informatique en nuage



Outils de gestion de
contenu
Éditeur *Web*



Base de données
relationnelle



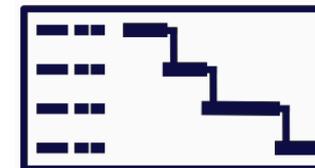
RGPD
Mention légales site
Web



Contenus multimédias
(dessin, vidéo, son)



Médias sociaux
Identité numérique
E-réputation



Outils de planification, de suivi
et d'évaluation de projet
Travail collaboratif



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

IGÉSR

INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE



Présentation du contexte professionnel fil rouge de l'activité



Exemples de scénario pédagogique - contexte



La société VosRêves souhaite développer une nouvelle gamme de produits en proposant des séjours accessibles aux professionnels (comités d'entreprises, voyages d'affaires, associations, etc).



Exemples de scénario pédagogique- missions

Mission 1

Publier la nouvelle offre commerciale sur le site *Web* de l'agence de voyage



Mission 2

Communiquer la nouvelle offre via les réseaux sociaux



Exemple de scénario pédagogique



Publier la nouvelle offre commerciale sur le site Web de l'agence de voyage

C1.1 - Participer à la mise en place et à l'actualisation d'un site Web

- . Recueillir les besoins de l'organisation
- . Actualiser les informations publiées sur le site Web de l'organisation
- . Participer au développement ou à la mise à jour du site Web en mobilisant des outils de création Web simples et de gestion de contenu en tenant compte de la réglementation

C1.3 Collaborer en mode projet

- . Mobiliser des outils de gestion pour le suivi d'un projet

Conditions de réalisation :

- Le site Web est réalisé à l'aide d'un outil de gestion de contenu (CMS).
- Description de la nouvelle offre
- Documents fournis : charte graphique, procédure de la mise à jour du site Web de l'entreprise
- Mobilisation des outils de gestion de projet utilisés dans l'entreprise



Productions attendues:

- Le site Web de l'entreprise est mis à jour
- La documentation technique est actualisée
- L'avancement du projet est documenté

BLOC 2 - PARTICIPER À LA GESTION DES SERVICES LOGICIELS





Trois compétences illustrées



Participer à la gestion des outils et applications numériques « métier »

- Participer à la gestion du parc applicatif
- Administrer les outils et applications numériques « métier »



Participer à la gestion des outils bureautiques, collaboratifs et nomades

- Stocker, organiser, partager et diffuser des documents
- Participer aux traitements de données pour les analyser et les interpréter
- Soutenir le travail collaboratif et à distance



Contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation

- Participer à la mise en place de procédures de sécurité numérique
- Gérer les profils utilisateur et les autorisations d'accès



Savoirs associés



Processus métier
Architecture des applications



Applications numériques
Outils bureautiques



Gestion et modèles de documents
Traitement d'informations chiffrées
Sauvegarde, restauration



Outils collaboratifs
Travail à distance



Procédures et règles de
l'organisation
Règles juridiques



Risques de cyberattaque
Logiciels de prévention et de protection
Gestion des habilitations
Procédures, règles, technologies



Exemple de scénario pédagogique - contexte



Situation professionnelle

La direction vous informe de l'arrivée d'un nouveau commercial chargé de développer la nouvelle offre à destination des professionnels. Il s'agit de lui mettre à disposition un environnement numérique de travail adapté à ces besoins et de préparer la nouvelle offre commerciale.



Exemple de scénario pédagogique

Installer les applications sur l'ordinateur fourni au nouveau collaborateur

C2.1 - Participer à la gestion des outils et applications numériques « métier »

- Participer à la gestion du parc applicatif

Conditions de réalisation

- Ordinateur portable du nouveau collaborateur
- Documentation du parc applicatif
- Inventaire des applications à installer
- Procédures d'installation
- Programmes d'installation



Productions attendues

- Les applications sont installées et testées
- La documentation du parc applicatif est à jour



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

IGÉSR

**INSPECTION GÉNÉRALE
DE L'ÉDUCATION, DU SPORT
ET DE LA RECHERCHE**

BLOC 3 ACCOMPAGNER LES UTILISATEURS AUX USAGES DU NUMÉRIQUE





3 compétences illustrées

Soutenir les utilisateurs dans les usages d'applications et services numériques



Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel



Exploiter de la documentation technique en langue anglaise pour la rendre accessible aux utilisateurs





Savoirs associés



Gestion de ressources
Contenus multimédias



Typologie des ressources
d'accompagnement
Veille
Support aux utilisateurs



Sécurité du système d'information
Règlement général sur la protection
des données (RGPD)



Vocabulaire spécifique au numérique
en langue anglaise
Édition et sous-titrage de ressources
multimédias



Exemple de scénario pédagogique



Situation professionnelle

[Lien scénario situation 3](#)



Mission

Concevoir un support de formation à destination des salariés



Exemple d'une situation professionnelle multi-blocs



Scénario pédagogique VosRêves

Participer à la mise en place
d'un module de paiement en ligne

Contexte professionnel



La crise sanitaire oblige la société à annuler les voyages et à procéder au remboursement d'un grand nombre de ses clients.

La procédure de remboursement utilisée ne donne pas entièrement satisfaction à M. Latour. Il se préoccupe des différentes transactions financières opérées par son entreprise avec des acteurs qui ne sont pas systématiquement connus ou certifiés.

La direction a décidé de mettre en place un système de sécurisation des transactions financières de l'entreprise avec ses différents partenaires (clients, fournisseurs, banques, assurances). Pour cela un module de paiement en ligne sera ajouté au site de l'agence.

Ce projet est réalisé par un prestataire de services numériques, et est actuellement en cours. La banque de VosRêves propose Mercanet (service de la BNP Paribas) mais la direction souhaiterait comparer diverses offres.



Missions de l'apprenant

1. Réaliser une carte mentale sur les différentes solutions de paiement en ligne



2. Attribuer les habilitations du nouveau module selon les profils

3. Mettre à jour le registre des activités de traitement



C3.1 - Soutenir les utilisateurs dans les usages d'applications et services

- **Mettre en place une veille professionnelle et technologique**

C2.3 - Contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation

- **Gérer les profils utilisateur et les autorisations d'accès**

C1.3 - Collaboration en mode projet

- **Mobiliser des outils de gestion pour le suivi d'un projet**

C3.2 - Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel

- **Participer au recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation en référence notamment au RGPD**

1.1 Mener une recherche et une veille d'information

1.2 Gérer des données

3.3 Adapter les documents à leur finalité

4.1 Sécuriser l'environnement numérique

5.2 Évoluer dans un environnement numérique

2.1 Interagir

2.3 Collaborer



- Se repérer dans une organisation
- Adapter l'organisation de son travail aux exigences de la situation
- Evaluer la pertinence de l'information
- Prendre en compte les règlements
- Travailler en équipe
- Adapter sa communication à la diversité des situations
- Développer ses savoirs et ses modes d'apprentissage
- Construire son parcours professionnel



Participer à la mise en place d'un module de paiement en ligne

Réaliser une carte mentale sur les différentes solutions de paiement en ligne

C3.1 - Soutenir les utilisateurs dans les usages d'applications et services

- Mettre en place une veille professionnelle et technologique

Attribuer les habilitations du nouveau module selon les profils

C2.3 - Contribuer à la sécurité du système d'information de l'organisation

- Gérer les profils utilisateur et les autorisations d'accès

Mettre à jour le registre des activités de traitement

C1.3 - Collaboration en mode projet

- Mobiliser des outils de gestion pour le suivi d'un projet

C3.2 - Sensibiliser les utilisateurs à la sécurité informatique et à la protection des données à caractère personnel

- Participer au recensement des traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation en référence notamment au RGPD

Conditions de réalisation

Un accès à internet

Cahier des charges (avec les caractéristiques attendues)

Mail d'information sur la solution retenue (intégration au site existant)

État des habilitations et des différents rôles fournis par l'administrateur

Registre des activités de traitement actuel

Outil de gestion de projet



Productions attendues

La veille professionnelle sur les solutions de paiement en ligne est pertinente

Les spécifications nécessaires pour l'intégration des modules possibles sont relevées

La gestion des profils utilisateur et des autorisations d'accès est réalisée en continu, conformément aux besoins

Registre des activités de traitement actualisé

L'outil de gestion de projet est utilisé de façon pertinente pour le suivi



Exemple du Bloc 1 Contribuer à la présence en ligne

Compétences SNO	CRCN : cadre de référence des compétences numériques
C1.1 - Participer à la mise en place et l'actualisation d'un site <i>Web</i>	2.1 Interagir 2.2 Partager et publier 3.1 Développer des documents textuels 3.2 Développer des documents multimédia 3.3 Adapter les documents à leur finalité
C1.2 - Participer à la valorisation de la présence de l'organisation sur les médias sociaux	1.1 Mener une recherche et une veille d'information 2.2 Partager et publier 2.4 S'insérer dans le monde numérique 3.2 Développer des documents multimédia 3.3 Adapter les documents à leur finalité 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée
C1.3 - Collaborer en mode projet	2.1 Interagir 2.3 Collaborer 3.1 Développer des documents textuels