

## 1.2. Référentiel de compétences

### Les compétences et les composantes essentielles

### B.U.T. Métiers du multimédia et de l'Internet

Une **compétence** est un « **savoir-agir complexe**, prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources à l'intérieur d'une famille de situations » (Tardif, 2006). Les ressources désignent ici les savoirs, savoir-faire et savoir-être dont dispose un individu et qui lui permettent de mettre en œuvre la compétence.

<b>Comprendre</b>	<b>Comprendre les écosystèmes, les besoins des utilisateurs et les dispositifs de communication numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>en intégrant les enjeux humains, écologiques et éthiques</li> <li>en écoutant et observant les utilisateurs</li> <li>en s'appuyant sur des données quantitatives pertinentes et des outils statistiques adaptés</li> <li>en sollicitant des modèles théoriques issus des sciences humaines et sociales</li> <li>en restituant les résultats de manière synthétique</li> </ul>
<b>Concevoir</b>	<b>Concevoir ou co-concevoir une réponse stratégique pertinente à une problématique complexe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>en optimisant la responsabilité sociale et environnementale de l'organisation</li> <li>en s'intégrant aux écosystèmes physiques et numériques des parties prenantes</li> <li>en s'appuyant sur les usages et les modes de communication observés</li> <li>en enrichissant sa démarche de connaissances sociologiques, esthétiques, culturelles et inter-culturelles</li> <li>en présentant de façon convaincante la réponse proposée, en français, en anglais ou dans d'autres langues</li> </ul>
<b>Exprimer</b>	<b>Exprimer un message avec les médias numériques pour informer et communiquer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>en veillant à la qualité esthétique des créations et en la justifiant par des références culturelles et artistiques</li> <li>en produisant un discours de qualité, appuyé sur les théories du récit et les traditions narratives</li> <li>en respectant la stratégie de communication établie</li> <li>en veillant à la qualité orthographique, grammaticale et typographique des productions</li> <li>en communiquant en français, en anglais ou dans d'autres langues</li> </ul>
<b>Développer</b>	<b>Développer pour le web et les médias numériques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>en se conformant aux standards du Web et aux normes d'accessibilité</li> <li>en s'appuyant sur des concepts théoriques issus de l'informatique et des sciences de l'information</li> <li>en produisant du code fonctionnel, sobre et réutilisable</li> <li>en utilisant les outils favorisant un développement itératif et collaboratif</li> <li>en veillant à la sécurité des systèmes et des données</li> </ul>
<b>Entreprendre</b>	<b>Entreprendre dans le secteur du numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>en s'appuyant sur une veille technologique et des modèles de l'innovation</li> <li>en favorisant la collaboration entre les parties prenantes du projet</li> <li>en respectant le droit et la vie privée</li> <li>en favorisant la sobriété numérique</li> <li>en exploitant des cadres de réflexion français et internationaux</li> </ul>

## Les situations professionnelles

Les situations professionnelles se réfèrent aux **contextes** dans lesquels les compétences sont mises en jeu. Ces situations varient selon la compétence ciblée.

<b>Comprendre</b>	Situations professionnelles	<p>Prestataire : Les livrables constituent la première étape de la mission, qui se poursuit avec du conseil et de la production (agence de communication digitale, consultant...).</p> <p>Organisation traditionnelle : Les livrables sont produits par les services de l'organisation qui peut être une entreprise, une administration ou une association.</p> <p>Start-up : Les livrables sont utilisés de façon itérative pour améliorer le produit créé par l'organisation, amélioration pilotée par un product owner.</p>
<b>Concevoir</b>	Situations professionnelles	<p>Prestataire : Livrables sous forme de recommandation stratégique, dans une approche de communication ou de conception de produit / service.</p> <p>Organisation traditionnelle : Direction marketing, communication, DPO, CRM... dans une entreprise, une administration ou une association.</p> <p>Start-up : Les livrables sont utilisés de façon itérative pour améliorer le produit créé par l'organisation, amélioration pilotée par un product owner.</p>
<b>Exprimer</b>	Situations professionnelles	<p>Prestataire : Création et réalisation de contenu multimédia dans une agence généraliste ou spécialisée (agence de communication digitale, studio graphique, studio digital, production de jeu vidéo, production vidéo...).</p> <p>Organisation traditionnelle : Service intégré dans une entreprise, une administration ou une association : production interne et gestion des utilisateurs.</p> <p>Start-up : Itérations continues : le discours s'adapte aux évolutions de l'entreprise, de son marché et de sa communauté.</p>
<b>Développer</b>	Situations professionnelles	<p>Petite structure : Développement à partir de 0 dans une petite structure, avec une grande liberté en termes d'outils, de technologies, de méthodologie et de décision.</p> <p>Grande organisation : Développement dans une grande organisation en respectant des processus structurés et contraignants.</p> <p>Maintenance logicielle : Support, maintenance corrective et évolutive, gestion de la dette technique.</p>
<b>Entreprendre</b>	Situations professionnelles	<p>Prestataire : Gestion de projet classique pour un client, dans une agence généraliste ou spécialisée (studio graphique, studio digital, production de jeu vidéo, production vidéo...).</p> <p>Organisation traditionnelle : Accompagnement du changement et intrapreneuriat dans une entreprise, une administration ou une association.</p> <p>Start-up : Entrepreneuriat et gestion de projet avec une méthode d'amélioration continue.</p>

## Comprendre les écosystèmes, les besoins des utilisateurs et les dispositifs de communication numérique

en intégrant les enjeux humains, écologiques et éthiques  
en écoutant et observant les utilisateurs  
en s'appuyant sur des données quantitatives pertinentes et des outils statistiques adaptés  
en sollicitant des modèles théoriques issus des sciences humaines et sociales  
en restituant les résultats de manière synthétique

Situations professionnelles

Prestataire : Les livrables constituent la première étape de la mission, qui se poursuit avec du conseil et de la production (agence de communication digitale, consultant...)  
Organisation traditionnelle : Les livrables sont produits par les services de l'organisation qui peut être une entreprise, une administration ou une association.  
Start-up : Les livrables sont utilisés de façon itérative pour améliorer le produit créé par l'organisation, amélioration pilotée par un product owner.

Niveaux de développement

### Apprentissages critiques

Niveau 1

Comprendre les éléments de communication et les attentes utilisateurs

Appréhender un contexte économique, sociologique, culturel, juridique, technologique, communicationnel et médiatique  
Évaluer un site web, un produit multimédia ou un dispositif interactif existant en s'appuyant sur des guides de bonnes pratiques  
Extraire et interpréter des indicateurs quantitatifs (métriques) et statistiques pour évaluer l'efficacité d'un service ou d'un site Web  
Interpréter les éléments sémiotiques (langage, ton de voix, logotype, typographies, couleurs, visuels...)  
Identifier les cibles (critères socio-économiques, démographiques, géographiques, culturels...)  
Réaliser des entretiens utilisateurs (sélection de la cible, écriture du guide d'entretien, organisation)  
Bâtir le modèle des attentes utilisateurs

Niveau 2

Comprendre la stratégie de communication et l'expérience utilisateur

Analyser la stratégie de communication ou marketing d'un acteur, d'une organisation au regard d'un secteur ou d'un marché (stratégie, mission, valeurs...)  
Auditer un site web, une marque ou un service, en termes de trafic et de référencement  
Traiter des données avec des outils statistiques pour faciliter leur analyse et leur exploitation  
Mener des tests d'utilisabilité (hypothèses, protocole, indicateurs de succès)  
Identifier et décrire les parcours client à partir d'enquêtes de terrain  
Cartographier les expériences utilisateur : points de contact, points de friction et de satisfaction, carte d'empathie.

**Concevoir ou co-concevoir une réponse stratégique pertinente à une problématique complexe**

en optimisant la responsabilité sociale et environnementale de l'organisation  
en s'intégrant aux écosystèmes physiques et numériques des parties prenantes  
en s'appuyant sur les usages et les modes de communication observés  
en enrichissant sa démarche de connaissances sociologiques, esthétiques, culturelles et inter-culturelles  
en présentant de façon convaincante la réponse proposée, en français, en anglais ou dans d'autres langues

Situations professionnelles

Prestataire : Livrables sous forme de recommandation stratégique, dans une approche de communication ou de conception de produit / service.  
Organisation traditionnelle : Direction marketing, communication, DPO, CRM... dans une entreprise, une administration ou une association.  
Start-up : Les livrables sont utilisés de façon itérative pour améliorer le produit créé par l'organisation, amélioration pilotée par un product owner.

Niveaux de développement

Apprentissages critiques

Niveau 1

Concevoir une réponse stratégique

Concevoir un produit ou un service en termes d'usage et de fonctionnalité  
Construire la proposition de valeur d'un produit ou d'un service  
Proposer une recommandation marketing (cibles, objectifs, points de contact)  
Mettre au point une stratégie de communication en adaptant le message aux objectifs  
Rédiger une charte éditoriale pour un site web, un blog, un réseau social (préconisation rédactionnelle, référencement naturel)  
Communiquer sur les réseaux sociaux (ligne éditoriale et calendrier de publication)

Niveau 2

Co-concevoir une réponse stratégique

Co-concevoir un produit ou service (proposition de valeur, fonctionnalités...)  
Produire une recommandation ergonomique à partir des tests utilisateurs (sur système fonctionnel, prototype ou maquette interactive)  
Co-construire une recommandation stratégique (en interaction avec les équipes créatives et techniques)  
Structurer un plan d'action (spécifier les canaux de communication, leurs articulations et phaser la diffusion des messages)  
Optimiser le référencement d'un site web, d'un produit ou d'un service  
Mettre en place une présence sur les réseaux sociaux

Niveau 3

Co-concevoir une réponse stratégique complexe et prospective

Projeter les futurs possibles d'une organisation, d'une marque, d'un service, produit ou secteur (tendances, évolutions, scénarios prospectifs)  
Co-construire un produit ou service de manière itérative (ateliers de créativité, idéation, définition de l'expérience utilisateur, exploitation des résultats de test)  
Établir une communication 360, plurimédia ou transmédia  
Gérer une communauté (relais, ambassadeurs, création d'événements)  
Préconiser et budgétiser des solutions de visibilité  
Construire des outils de validation et de suivi (flux, indicateurs de performance, tableaux de bord, référencement, engagement...)

## Exprimer un message avec les médias numériques pour informer et communiquer

en veillant à la qualité esthétique des créations et en la justifiant par des références culturelles et artistiques en produisant un discours de qualité, appuyé sur les théories du récit et les traditions narratives en respectant la stratégie de communication établie  
en veillant à la qualité orthographique, grammaticale et typographique des productions  
en communiquant en français, en anglais ou dans d'autres langues

Situations professionnelles

Prestataire : Création et réalisation de contenu multimédia dans une agence généraliste ou spécialisée (agence de communication digitale, studio graphique, studio digital, production de jeu vidéo, production vidéo...).

Organisation traditionnelle : Service intégré dans une entreprise, une administration ou une association : production interne et gestion des utilisateurs.

Start-up : Itérations continues : le discours s'adapte aux évolutions de l'entreprise, de son marché et de sa communauté.

Niveaux de développement

### Apprentissages critiques

Niveau 1

Exprimer un message par des productions simples

Produire un écrit communicationnel dans un style juste et pertinent, en phase avec la stratégie  
Produire des pistes graphiques et des planches d'inspiration  
Créer, composer et retoucher des visuels  
Tourner et monter une vidéo (scénario, captation image et son...)  
Designer une interface web (wireframes, UI)  
Optimiser les médias en fonction de leurs usages et supports de diffusion

Niveau 2

Exprimer une identité visuelle et éditoriale transmédia

Produire un écrit journalistique sourcé et documenté  
Définir une iconographie (illustrations, photographies, vidéos)  
Créer et décliner une identité visuelle (charte graphique)  
Imaginer, écrire et scénariser en vue d'une communication multimédia ou transmédia  
Réaliser, composer et produire pour une communication plurimédia  
Élaborer et produire des animations, des designs sonores, des effets spéciaux, de la visualisation de données ou de la 3D

Niveau 3

Exprimer un récit interactif et une direction artistique

Produire un récit plurimédia en adoptant un point de vue d'auteur  
Concevoir un design system et en produire les éléments visuels, graphiques ou sonores  
Développer une narration interactive  
Réaliser une production avancée (audiovisuel, 3D, motion design, sound design, effets spéciaux, jeux vidéo...)  
Produire les éléments pour une expérience sophistiquée (notamment immersive, en réalité virtuelle, augmentée...)

## Développer pour le web et les médias

numériques : climatique ou frigorigènes pour le bâtiment et l'industrie

en se conformant aux standards du Web et aux normes d'accessibilité en s'appuyant sur des concepts théoriques issus de l'informatique et des sciences de l'information en produisant du code fonctionnel, sobre et réutilisable en utilisant les outils favorisant un développement itératif et collaboratif en veillant à la sécurité des systèmes et des données

Situations professionnelles

Petite structure : Développement à partir de 0 dans une petite structure, avec une grande liberté en termes d'outils, de technologies, de méthodologie et de décision.  
Grande organisation : Développement dans une grande organisation en respectant des processus structurés et contraignants.  
Maintenance logicielle : Support, maintenance corrective et évolutive, gestion de la dette technique.

Niveaux de développement

### Apprentissages critiques

Niveau 1

Développer un site web simple et le mettre en ligne

Exploiter de manière autonome un environnement de développement efficace et productif  
Produire des pages Web statiques et fluides utilisant un balisage sémantique efficace  
Générer des pages Web ou vues à partir de données structurées incluant des interactions simples  
Mettre en ligne une application Web en utilisant une solution d'hébergement standard  
Modéliser les données et les traitements d'une application Web  
Utiliser et adapter un modèle d'accès aux données  
Déployer et personnaliser une application Web en utilisant un CMS ou un framework MVC

Niveau 2

Développer une application Web interactive

Produire des pages et applications Web responsives avec des interactions riches  
Développer côté serveur en suivant un ou des patrons de conception  
Travailler en équipe, grâce aux outils de développements collaboratifs  
Coder des dispositifs interactifs (jeu, installation, scénographie...)  
Optimiser une application web en termes de référencement et de temps de chargement  
Configurer une solution d'hébergement adaptée aux besoins

Niveau 3

Développer un écosystème numérique complexe

Développer à l'aide d'un framework de développement côté client  
Développer à l'aide d'un framework de développement côté serveur  
Développer des dispositifs interactifs sophistiqués (jeux, réalité virtuelle, WebGL, 3D...)  
Concevoir et développer des composants logiciels, plugins ou extension  
Maintenir et sécuriser un environnement numérique  
Mettre en place une chaîne d'intégration continue (test, recettage, déploiement)

## Entreprendre dans le secteur du numérique

en s'appuyant sur une veille technologique et des modèles de l'innovation  
en favorisant la collaboration entre les parties prenantes du projet  
en respectant le droit et la vie privée  
en favorisant la sobriété numérique  
en exploitant des cadres de réflexion français et internationaux

Situations  
professionnelles

Prestataire : Gestion de projet classique pour un client, dans une agence généraliste ou spécialisée (studio graphique, studio digital, production de jeu vidéo, production vidéo...)  
Organisation traditionnelle : Accompagnement du changement et intrapreneuriat dans une entreprise, une administration ou une association.  
Start-up: Entrepreneuriat et gestion de projet avec une méthode d'amélioration continue.

Niveaux de  
développement

### Apprentissages critiques

Niveau 1

Entreprendre un  
projet numérique

Gérer un projet avec une méthode classique  
Budgétiser un projet et suivre sa rentabilité  
Faire un appel d'offre (cahier des charges, brief, analyse des réponses, choix du prestataire, contractualisation)  
Découvrir les écosystèmes d'innovation numérique (fab labs, living labs, tiers-lieux, incubateurs...)  
Analyser un produit ou un service innovant en identifiant les propositions de valeurs et en évaluant les solutions proposées  
Construire une présence en ligne professionnelle (personal branding)

Niveau 2

Entreprendre un projet  
au sein d'un  
écosystème numérique

Gérer un projet avec une méthode d'amélioration continue par exemple une méthode agile  
Concevoir un projet d'entreprise innovante en définissant le nom, l'identité et le ton de la marque et en faire une présentation convaincante  
Cartographier un écosystème (identification des acteurs, synthèse des propositions de valeur)  
Faire une veille efficace  
Initier la constitution d'un réseau professionnel

Niveau 3

Entreprendre dans le  
numérique

Piloter un produit ou service  
Maîtriser la qualité en projet Web ou multimédia  
Créer un projet d'entreprise (nom, valeurs, missions...)  
Ecrire un plan d'affaires  
Choisir une forme juridique  
Construire une présentation convaincante

## Les niveaux de développement des compétences

