

## Public concerné

Avoir le niveau de fin d'études secondaires.

## Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Evoluer vers des fonctions d'attaché commercial ou de conseiller clientèle par l'acquisition des fondamentaux de mercatique et de techniques de vente.

- Participer à la promotion de l'entreprise et de ses produits.- Savoir organiser l'ensemble du process de vente.- Connaître les fondements du marketing.- Savoir utiliser les outils de gestion relation client.
- Relation commerciale auprès de particuliers- Animation de vente- Relation commerciale grands comptes et entreprises

## Organisation

**Nombre de crédits ECTS : 50**

**Stages, projets, mémoire et condition de délivrance du diplôme**

La délivrance du certificat sera sous-tendue par l'obtention d'une moyenne générale de 10/20 à l'ensemble des UE qui le constitue sans note inférieure à 08/20. Un rapport de stage ou d'activité, noté, sera également exigé pour la validation des crédits d'expérience professionnelle. La note minimale de 10/20 devra être obtenue pour la validation de ces ECTS.

## Description de la formation

ACD006	Fondamentaux des techniques de vente	8 crédits
--------	--------------------------------------	-----------

ACD001	Fondements de la mercatique	6 crédits
--------	-----------------------------	-----------

DNF001	Certificat Informatique et internet niveau 1	4 crédits
--------	--	-----------

CCE001	Outils et démarche de la communication écrite et orale	4 crédits
--------	--	-----------

ACD003	Techniques de prospection commerciale	4 crédits
--------	---------------------------------------	-----------


ACD004	Techniques de négociation commerciale	4 crédits
--------	---------------------------------------	-----------


162.5 Une UA au choix parmi 20 crédits

UA181R
--------

UA181S
--------

UA181T
--------

 Unités d'enseignements et unités d'activités obligatoires

 Unités d'enseignements et unités d'activités optionnelles

## Commentaire sur la formation

Dossier d'inscription

Catalogue marketing

## ACD001 - Fondements de la mercatique

### Public concerné

Avoir le niveau de fin d'études secondaires.

### Finalité de l'unité d'enseignement

Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Présenter les concepts de base en marketing : - comportement du consommateur - stratégie marketing - marketing opérationnel

### Capacité et compétences acquises

Connaitre les fondements du marketing Savoir décrire un plan marketing

### Organisation

6 crédits

### Contenu de la formation

Cours magistraux Introduction au marketing Comportement du consommateur Études et recherche marketing Stratégie marketing : segmentation, ciblage et positionnement opérationnel Marketing opérationnel (mix marketing) : gamme de produits et marque, politique de prix, distribution et gestion de la force de vente, politique de communication Introduction au marketing international Exercices dirigés 4 études de cas d'application des concepts du cours

Les unités de formations sont proposées dans les centres de : AMIENS - FOAD

#### Semestre 1

Disponible en FOAD
Les séances de regroupement auront lieu le : <b>Se renseigner auprès du centre.</b> cours Fondements de la mercatique ACD001

Jeudi
<b>AMIENS</b> 18h-21h - cours Fondements de la mercatique ACD001

Aucun cours pour le semestre 2

## ACD003 - Techniques de prospection commerciale

### Public concerné

Personnes maîtrisant les fondamentaux des techniques de ventes et souhaitant renforcer ses aptitudes professionnelles dans le domaine de la prospection. Il est conseillé d'avoir suivi les enseignements de l'UE ACD006 ou d'avoir un niveau de compétence équivalent. Niveau bac ou infra avec expérience professionnelle.

### Finalité de l'unité d'enseignement

Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Renforcer le savoir faire d'un vendeur pour prospecter plus efficacement sur des marchés difficiles. La pédagogie sera centrée sur la mise en pratique (2/3 du temps,) éclairée par des apports théoriques. Les pratiques seront basées sur des jeux de rôles ou des travaux pratiques de communication écrite. L'utilisation de moyens vidéo sera privilégiée. Les études de cas seront préparées en dehors des séances de cours proprement dites. Suivant le contexte dans lequel est proposée cette UE, l'enseignement pourra être orienté soit vers l'aspect B2B, soit vers l'aspect B2C, soit de façon équilibrée.

### Capacité et compétences acquises

Aptitudes à dérouler de façon optimisée des processus de prospection dans des contextes difficiles aussi bien sur des marchés B2B que B2C.

### Organisation

4 crédits

#### Contenu de la formation

Préparer la prospection Rappel des attendus de cette phase de prospection Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain : recherche de fichiers, analyse, segmentation et tests, préparation d'argumentaire. Des cas B2B et B2C seront étudiés et les implications méthodologiques comparées. Maîtriser la prospection écrite (publipostage, Internet, ...) Rappel des attendus de cette phase de prospection Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain. Maîtriser la prospection téléphonique Rappel des attendus de cette phase de prospection Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain dans le prolongement de la préparation de prospection. La pédagogie active sera centrée sur des cas " difficiles " en B2B et B2C Maîtriser la prospection physique Rappel des attendus liés à la phase de première rencontre à but prospectif Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain dans le prolongement de la préparation de prospection. La pédagogie active sera centrée sur des cas " difficiles " en B2B et B2C Le savoir-être du prospecteur efficace L'objet de ce chapitre sera de faire prendre conscience à l'apprenant des leviers d'efficacité personnelle du prospecteur : organisation, rigueur, persévérance, communication interpersonnelle, présentation personnelle.

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2

## ACD004 - Techniques de négociation commerciale

### Public concerné

Personnes maîtrisant les fondamentaux des techniques de ventes et souhaitant renforcer ses aptitudes professionnelles dans le domaine de la négociation. Il est conseillé d'avoir suivi les enseignements de l'UE ACD006 ou d'avoir un niveau de compétence équivalent. Niveau bac ou infra avec expérience professionnelle.

### Finalité de l'unité d'enseignement

#### Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Renforcer le savoir-faire d'un vendeur pour négocier plus efficacement sur des marchés difficiles. La pédagogie sera centrée sur la mise en pratique, éclairée par des apports théoriques. Les pratiques seront basées sur des jeux de rôles et des exercices de simulation. L'utilisation de moyens vidéo sera privilégiée. Les études de cas seront préparées en dehors des séances de cours proprement dites. Suivant le contexte dans lequel est proposée cette UE, l'enseignement pourra être orienté soit vers l'aspect B2B, soit vers l'aspect B2C, soit de façon équilibrée.

### Capacité et compétences acquises

Aptitude à dérouler de façon optimisée des processus de négociation dans des contextes difficiles aussi bien sur des marchés B2B que B2C.

### Organisation

4 crédits

#### Contenu de la formation

5 règles d'or de la négociation Rappels théoriques relatifs aux contextes et étapes clés d'un processus de négociation, que ce soit en B2C ou B2B De la découverte à la proposition Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain : - Découvrir le client, ses besoins et ses motivations - Proposer et promouvoir une solution adaptée en réponse aux besoins exprimés ou sous-jacents - Répondre aux objections, se démarquer de la concurrence - Convaincre des bienfaits de la solution. Défendre son prix et sa marge dans un contexte B2B ou B2C Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain : - Proposer et défendre son prix - Limiter les concessions Négocier en situations difficiles dans un contexte B2B et B2C Travaux dirigés pratiques en sous-groupes, issus de la réalité du terrain :- Négocier avec des personnalités difficiles- Réussir à s'affirmer- Rééquilibrer les rapports de force en situation de négociation- Négocier avec un acheteur professionnel et déjouer ses pièges Le savoir-être du négociateur efficace L'objet de ce chapitre sera de faire prendre conscience à l'apprenant des leviers d'efficacité personnelle du négociateur : organisation, rigueur, persévérance, communication interpersonnelle, présentation personnelle.

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2

## ACD006 - Fondamentaux des techniques de vente

### Public concerné

Personnes souhaitant prendre en charge des activités commerciales sans formation préalable dans le domaine. Niveau bac ou infra avec expérience professionnelle

### Finalité de l'unité d'enseignement

#### Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Apporter des bases opérationnelles en techniques de vente (prospection, entretien de vente, négociation, conclusion, fidélisation) par des apports théoriques (2/3 du temps) et pratiques (1/3 du temps). Les pratiques seront basées sur des jeux de rôles ou des exercices de communication écrite. L'utilisation de moyens vidéo sera privilégiée dès que possible.

#### Capacité et compétences acquises

Aptitudes à dérouler un processus commercial complet, dans le cadre d'un poste de vendeur-junior, dans des contextes B2B ou B2C : établir et mettre en œuvre un plan de prospection, maîtriser les étapes de l'entretien commercial en face à face, savoir argumenter et traiter les objections, défendre son prix, conclure une vente puis fidéliser le client Aptitude à gérer son temps et ses attitudes pour optimiser son efficacité professionnelle.

#### Organisation

8 crédits

#### Contenu de la formation

Partie 1 : Prospecter efficacement Préparation de la prospection Définir les objectifs dans le cadre de la politique commerciale de l'entrepriseElaborer et qualifier la base de données Préparer les outils : argumentaire, objectionnaire Connaître les techniques de prospectionDifférentes méthodes : le publipostage, le téléphone, la prospection directe, Internet, les salons professionnelsAnalyse en termes de coûts Prospection téléphoniqueDécouvrir les clés de la communication téléphonique Baliser les étapes de l'entretien (accroche, proposition, conclusion) Passer les barrages secrétairesPrendre RDVRépondre aux objectionsRester positif et motivé Maîtriser la prospection physiqueConduire un premier entretienIdentifier les principes de la communication Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, ConclureDécouvrir les étapes clés de l'entretienDévelopper un climat de confiance Découvrir les premiers mots qui font vendre Bilan de la prospectionRelancer par téléphone Elaborer des tableaux de bord Mettre à jour la base de données grâce aux informations recueillies Partie 2 : Les techniques de vente et de négociation Préparation de l'entretienEtablir l'objectif de l'entretien et la stratégie à mettre en œuvre Connaître ses marges de manœuvre Collecter les informations clients existantes (historique d'achat, quantité, décisionnaire,...)Préparer la découverteAccueil et prise de contact Accueillir le client Se présenter Présenter le déroulement de l'entretien Introduire la société / Présenter les nouveautés Découverte des besoins Faire parler le client Découvrir le client / l'entreprise Découvrir ses besoins et motivations d'achatUtiliser la reformulation et l'écoute active Phase d'argumentationPasser des caractéristiques aux avantages et bénéfices client Présenter le prix avantageusement Négocier en 5 temps Traitement des objections Connaître les types d'objections Comprendre leurs origines et leurs raisons Traiter les objections Réussir à les anticiper Conclusion et prise de congéRepérer les signaux d'achats Favoriser la prise de décision finale Obtenir un engagement Rester positif même en cas d'échec Fidélisation Relance qualifiée Mettre en place des tableaux de bord et les tenir à jour Développer une stratégie pour le futurPartie 3 : Gestion du temps, organisation personnelle et savoir-être du vendeur efficace Le temps Gérer son temps Organiser son emploi du temps Savoir se préserver, des autres et de soi Identifier les mangeurs de temps et s'en protégerL'organisation au quotidien du commercial Déterminer ses objectifs et ses prioritésAnticiper et planifier Déléguer dès que possibleUtiliser des outils d'efficacités commerciales (TIC, moyens de communication, ...)Savoir s'adapter Se connaître S'affirmer.Rester flexible et ferme Soigner sa présentation personnelle et sa communication interpersonnelle Rester " battant " dans les difficultés

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2

## CCE001 - Outils et démarche de la communication écrite et orale

### Public concerné

S'adresse à toute personne de niveau Bac.

### Finalité de l'unité d'enseignement

#### Objectifs pédagogiques/Compétences visées

- améliorer ses méthodes d'analyse et de traitement de l'information ; - acquérir des capacités relationnelles dans des situations quotidiennes de communication orales ; - développer ses capacités d'expression et de communication écrite (structurer un écrit, rédiger, mettre en forme, argumenter... )

#### Capacité et compétences acquises

L'auditeur sera capable de : - prendre la parole, faire un exposé - rechercher, analyser et traiter une information, - structurer et rédiger une production écrite.

#### Organisation

4 crédits

#### Contenu de la formation

A partir de situations de la vie personnelle et professionnelle, ce module apporte des outils et des méthodes pour mieux communiquer à l'oral et à l'écrit : - la prise de parole individuelle et dans un groupe, l'entretien, l'exposé ; - la retranscription de

l'information orale (prise de notes) - la recherche de l'information et son traitement ; le texte informatif et argumentatif, - la structuration et la rédaction d'une production orale ou écrite (plan, langue, argumentation... )

Les unités de formations sont proposées dans les centres de : AMIENS  
Semestre 1

Mardi
<b>AMIENS</b>
18h-21h - cours
Outils et démarche de la communication écrite et orale CCE001

Aucun cours pour le semestre 2

## DNF001 - Certificat Informatique et internet niveau 1

### Public concerné

La préparation à la certification à C2i niveau 1 est ouverte aux auditeurs du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se former et se préparer à la certification des ses compétences " Informatique et internet ".

### Finalité de l'unité d'enseignement

#### Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Toute personne est aujourd'hui concernée par l'usage désormais banalisé d'outils informatiques dans sa vie personnelle et professionnelle. Il y a donc lieu de mettre en état les auditeurs et le personnel du Cnam de maîtriser les compétences qui sont désormais indispensables à la vie professionnelle, à la poursuite d'études supérieures et d'être capables de faire évoluer ces compétences en fonction des développements technologiques, de pouvoir établir qu'ils maîtrisent des compétences qui les aideront à poursuivre au mieux leur activité professionnelle et si'il y a lieu à modifier leur insertion dans le monde des activités professionnelles à la fin de leur cursus.

#### Capacité et compétences acquises

La préparation au C2i niveau 1 vise à acquérir de la maîtrise d'un ensemble de compétences liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication : recherche, création, manipulation, gestion de l'information ; gestion des données, sauvegarde, archivage et recherche de ses données ; présentation en présentiel et à distance du résultat d'un travail ; échange et communication à distance ; production en situation de travail collaboratif ; configuration du poste de travail ; utilisation d'une suite bureautique; positionnement face aux problèmes et enjeux de l'utilisation des TIC : droits et devoirs, aspects juridiques, déontologiques et éthiques ...

#### Organisation

4 crédits

#### Contenu de la formation

Référentiel national du C2i@ niveau 1 Domaine D1 : Travailler dans un environnement numérique évolutif Tout au long de sa vie, l'utilisateur travaille dans un environnement numérique. La virtualisation des ressources, les risques inhérents au numérique et les enjeux de l'interopérabilité rendent cet environnement complexe. Cela signifie qu'il doit adapter son comportement aux spécificités des environnements multiples auxquels il est confronté en tenant compte des impératifs d'échange et de pérennité, ainsi que des risques associés à sa situation. Compétence D1.1 : Organiser un espace de travail complexe Compétence D1.2 : Sécuriser son espace de travail local et distant Compétence D1.3 Tenir compte des enjeux de l'interopérabilité Compétence D1.4 Pérenniser ses données

Domaine D2 : Être responsable à l'ère du numérique L'utilisateur évolue dans un environnement numérique toujours plus imprévisible, qu'il met à profit pour exposer non seulement des éléments de sa vie privée mais aussi des éléments publics en lien avec son projet professionnel. Dans ce contexte, le droit positif (ensemble des règles juridiques en vigueur) et des principes éthiques régulent l'échange d'informations et l'appropriation de ressources numériques Cela signifie notamment que l'utilisateur construit son identité numérique, prend en compte les règles et les risques liés au partage d'informations et adopte une attitude responsable. Pour cela, il connaît les réglementations et les règles de bon usage du numérique afin d'éviter les infractions ou les maladroites, et de faire valoir ses droits. Compétence D2.1 Maîtriser son identité numérique privée, institutionnelle et professionnelle Compétence D2.2 Veiller à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel Compétence D2.3 Être responsable face aux réglementations concernant l'utilisation de ressources numériques Compétence D2.4 Adopter les règles en vigueur et se conformer au bon usage du numérique

Domaine D3 Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques L'utilisateur est amené à produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques qui combinent des données de natures différentes, avec un objectif de productivité, de "réutilisabilité" et d'accessibilité. Cela signifie qu'il doit concevoir ses documents en ayant recours à l'automatisation et les adapter en fonction de leur finalité. Les compétences qu'il mobilise peuvent s'exercer en local ou en ligne. Il les met en œuvre en utilisant des logiciels de production de documents d'usage courant (texte, diaporama, classeur, document en ligne). Compétence D3.1 Structurer et mettre en forme un document Compétence D3.2 Insérer des informations générées automatiquement Compétence D3.3 Réaliser un document composite Compétence D3.4 Exploiter des données dans des feuilles de calcul Compétence D3.5 Préparer ou adapter un document pour le diffuser

Domaine D4 Organiser la recherche d'informations à l'ère du numérique Dans le monde numérique, l'utilisateur est confronté à une masse d'informations pléthoriques et peu vérifiées, étant produites et diffusées par tous. Les informations

accessibles ne sont pas toujours stables dans le temps, certaines se présentant même comme des flux d'information diffusés en continu. Dans ce contexte, l'utilisateur met en place une démarche de recherche adaptée et évalue avec discernement la qualité des informations qu'il trouve. Il exploite les informations et ressources pour documenter ses propres productions en les référençant conformément aux usages et compte tenu de leur potentielle instabilité. Il met en place une veille au moyen d'outils d'agrégation de flux, et organise ses références de façon à pouvoir y accéder en situation nomade. Compétence D4.1 Rechercher de l'information avec une démarche adaptée Compétence D4.2 Evaluer les résultats d'une recherche Compétence D4.3 Récupérer et référencer une ressource numérique en ligne Compétence D4.4 Organiser une veille informationnelle

Domaine D5 Travailler en réseau, communiquer et collaborer

Lorsqu'on mène un projet ou une activité dans un cadre personnel ou professionnel, les échanges entre les acteurs se déroulent souvent sous forme numérique. Utiliser à bon escient les outils de communication et de travail collaboratif permet d'améliorer l'efficacité du travail mené à plusieurs. Dans ce contexte, l'utilisateur utilise avec discernement et efficacité les outils de communication numériques individuels ou de groupe pour échanger de l'information et travailler à plusieurs. Dans le cadre d'une collaboration à distance, il contribue à la production synchrone ou asynchrone de documents communs en gardant la trace des modifications et des versions successives de ces documents. Compétence D5.1 Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs Compétence D5.2 Participer à l'activité en ligne d'un groupe Compétence D5.3 Élaborer une production dans un contexte collaboratif

La formation s'articule autour d'une ensemble de cours et d'exercices pratiques en salle de TP.

Aucun cours pour le semestre 1

Aucun cours pour le semestre 2

## DNF001 - Certificat Informatique et internet niveau 1

### Public concerné

La préparation à la certification à C2i niveau 1 est ouverte aux auditeurs du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se former et se préparer à la certification des ses compétences " Informatique et internet ".

### Finalité de l'unité d'enseignement Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Toute personne est aujourd'hui concernée par l'usage désormais banalisé d'outils informatiques dans sa vie personnelle et professionnelle. Il y a donc lieu de mettre en état les auditeurs et le personnel du Cnam de maîtriser les compétences qui sont désormais indispensables à la vie professionnelle, à la poursuite d'études supérieures et d'être capables de faire évoluer ces compétences en fonction des développements technologiques, de pouvoir établir qu'ils maîtrisent des compétences qui les aideront à poursuivre au mieux leur activité professionnelle et si'il y a lieu à modifier leur insertion dans le monde des activités professionnelles à la fin de leur cursus.

### Capacité et compétences acquises

La préparation au C2i niveau 1 vise à acquérir de la maîtrise d'un ensemble de compétences liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication : recherche, création, manipulation, gestion de l'information ; gestion des données, sauvegarde, archivage et recherche de ses données ; présentation en présentiel et à distance du résultat d'un travail ; échange et communication à distance ; production en situation de travail collaboratif ; configuration du poste de travail ; utilisation d'une suite bureautique; positionnement face aux problèmes et enjeux de l'utilisation des TIC : droits et devoirs, aspects juridiques, déontologiques et éthiques ...

### Organisation

4 crédits

### Contenu de la formation

Référentiel national du C2i@ niveau 1

Domaine D1 : Travailler dans un environnement numérique évolutif

Tout au long de sa vie, l'utilisateur travaille dans un environnement numérique. La virtualisation des ressources, les risques inhérents au numérique et les enjeux de l'interopérabilité rendent cet environnement complexe. Cela signifie qu'il doit adapter son comportement aux spécificités des environnements multiples auxquels il est confronté en tenant compte des impératifs d'échange et de pérennité, ainsi que des risques associés à sa situation.

Compétence D1.1 : Organiser un espace de travail complexe

Compétence D1.2 : Sécuriser son espace de travail local et distant

Compétence D1.3 Tenir compte des enjeux de l'interopérabilité

Compétence D1.4 Pérenniser ses données

Domaine D2 : Être responsable à l'ère du numérique

L'utilisateur évolue dans un environnement numérique toujours plus prégnant, plus imprévisible, qu'il met à profit pour exposer non seulement des éléments de sa vie privée mais aussi des éléments publics en lien avec son projet professionnel. Dans ce contexte, le droit positif (ensemble des règles juridiques en vigueur) et des principes éthiques régulent l'échange d'informations et l'appropriation de ressources numériques. Cela signifie notamment que l'utilisateur construit son identité numérique, prend en compte les règles et les risques liés au partage d'informations et adopte une attitude responsable. Pour cela, il connaît les réglementations et les règles de bon usage du numérique afin d'éviter les infractions ou les maladroites, et de faire valoir ses droits.

Compétence D2.1 Maîtriser son identité numérique privée, institutionnelle et professionnelle

Compétence D2.2 Veiller à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel

Compétence D2.3 Être responsable face aux réglementations concernant l'utilisation de ressources numériques

Compétence D2.4 Adopter les règles en vigueur et se conformer au bon usage du numérique

Domaine D3 Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques

L'utilisateur est amené à produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques qui combinent des données de natures différentes, avec un objectif de productivité, de "réutilisabilité" et d'accessibilité. Cela signifie qu'il doit concevoir ses documents en ayant recours à l'automatisation et les adapter en fonction de leur finalité. Les compétences



qu'il mobilise peuvent s'exercer en local ou en ligne. Il les met en œuvre en utilisant des logiciels de production de documents d'usage courant (texte, diaporama, classeur, document en ligne). Compétence D3.1 Structurer et mettre en forme un document  
Compétence D3.2 Insérer des informations générées automatiquement Compétence D3.3 Réaliser un document composite  
Compétence D3.4 Exploiter des données dans des feuilles de calcul Compétence D3.5 Préparer ou adapter un document pour le diffuser  
Domaine D4 Organiser la recherche d'informations à l'ère du numérique Dans le monde numérique, l'utilisateur est confronté à une masse d'informations pléthoriques et peu vérifiées, étant produites et diffusées par tous. Les informations accessibles ne sont pas toujours stables dans le temps, certaines se présentant même comme des flux d'information diffusés en continu. Dans ce contexte, l'utilisateur met en place une démarche de recherche adaptée et évalue avec discernement la qualité des informations qu'il trouve. Il exploite les informations et ressources pour documenter ses propres productions en les référençant conformément aux usages et compte tenu de leur potentielle instabilité. Il met en place une veille au moyen d'outils d'agrégation de flux, et organise ses références de façon à pouvoir y accéder en situation nomade. Compétence D4.1 Rechercher de l'information avec une démarche adaptée  
Compétence D4.2 Evaluer les résultats d'une recherche Compétence D4.3 Récupérer et référencer une ressource numérique en ligne  
Compétence D4.4 Organiser une veille informationnelle  
Domaine D5 Travailler en réseau, communiquer et collaborer  
Lorsqu'on mène un projet ou une activité dans un cadre personnel ou professionnel, les échanges entre les acteurs se déroulent souvent sous forme numérique. Utiliser à bon escient les outils de communication et de travail collaboratif permet d'améliorer l'efficacité du travail mené à plusieurs. Dans ce contexte, l'utilisateur utilise avec discernement et efficacité les outils de communication numériques individuels ou de groupe pour échanger de l'information et travailler à plusieurs. Dans le cadre d'une collaboration à distance, il contribue à la production synchrone ou asynchrone de documents communs en gardant la trace des modifications et des versions successives de ces documents. Compétence D5.1 Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs  
Compétence D5.2 Participer à l'activité en ligne d'un groupe Compétence D5.3 Élaborer une production dans un contexte collaboratif  
La formation s'articule autour d'une ensemble de cours et d'exercices pratiques en salle de TP.

[Planning en cours de rédaction]

## DNF001 - Certificat Informatique et internet niveau 1

### Public concerné

La préparation à la certification à C2i niveau 1 est ouverte aux auditeurs du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se former et se préparer à la certification de ses compétences " Informatique et internet ".

### Finalité de l'unité d'enseignement

#### Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Toute personne est aujourd'hui concernée par l'usage désormais banalisé d'outils informatiques dans sa vie personnelle et professionnelle. Il y a donc lieu de mettre en état les auditeurs et le personnel du Cnam de maîtriser les compétences qui sont désormais indispensables à la vie professionnelle, à la poursuite d'études supérieures et d'être capables de faire évoluer ces compétences en fonction des développements technologiques, de pouvoir établir qu'ils maîtrisent des compétences qui les aideront à poursuivre au mieux leur activité professionnelle et si'il y a lieu à modifier leur insertion dans le monde des activités professionnelles à la fin de leur cursus.

#### Capacité et compétences acquises

La préparation au C2i niveau 1 vise à acquérir de la maîtrise d'un ensemble de compétences liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication : recherche, création, manipulation, gestion de l'information ; gestion des données, sauvegarde, archivage et recherche de ses données ; présentation en présentiel et à distance du résultat d'un travail ; échange et communication à distance ; production en situation de travail collaboratif ; configuration du poste de travail ; utilisation d'une suite bureautique ; positionnement face aux problèmes et enjeux de l'utilisation des TIC : droits et devoirs, aspects juridiques, déontologiques et éthiques ...

#### Organisation

4 crédits

#### Contenu de la formation

Référentiel national du C2i@ niveau 1  
Domaine D1 : Travailler dans un environnement numérique évolutif  
Tout au long de sa vie, l'utilisateur travaille dans un environnement numérique. La virtualisation des ressources, les risques inhérents au numérique et les enjeux de l'interopérabilité rendent cet environnement complexe. Cela signifie qu'il doit adapter son comportement aux spécificités des environnements multiples auxquels il est confronté en tenant compte des impératifs d'échange et de pérennité, ainsi que des risques associés à sa situation. Compétence D1.1 : Organiser un espace de travail complexe Compétence D1.2 : Sécuriser son espace de travail local et distant Compétence D1.3 Tenir compte des enjeux de l'interopérabilité Compétence D1.4 Pérenniser ses données  
Domaine D2 : Être responsable à l'ère du numérique  
L'utilisateur évolue dans un environnement numérique toujours plus prégnant, plus imprévisible, qu'il met à profit pour exposer non seulement des éléments de sa vie privée mais aussi des éléments publics en lien avec son projet professionnel. Dans ce contexte, le droit positif (ensemble des règles juridiques en vigueur) et des principes éthiques régulent l'échange d'informations et l'appropriation de ressources numériques. Cela signifie notamment que l'utilisateur construit son identité numérique, prend en compte les règles et les risques liés au partage d'informations et adopte une attitude responsable. Pour cela, il connaît les réglementations et les règles de bon usage du numérique afin d'éviter les infractions ou les maladresses, et de faire valoir ses droits. Compétence D2.1 Maîtriser son identité numérique privée, institutionnelle et professionnelle Compétence D2.2 Veiller à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel Compétence D2.3 Être responsable face aux réglementations concernant l'utilisation de ressources numériques Compétence D2.4 Adopter les règles en vigueur et se conformer au bon usage du numérique  
Domaine D3 Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques  
L'utilisateur est amené à produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques qui

combinent des données de natures différentes, avec un objectif de productivité, de "réutilisabilité" et d'accessibilité. Cela signifie qu'il doit concevoir ses documents en ayant recours à l'automatisation et les adapter en fonction de leur finalité. Les compétences qu'il mobilise peuvent s'exercer en local ou en ligne. Il les met en œuvre en utilisant des logiciels de production de documents d'usage courant (texte, diaporama, classeur, document en ligne). Compétence D3.1 Structurer et mettre en forme un document  
Compétence D3.2 Insérer des informations générées automatiquement  
Compétence D3.3 Réaliser un document composite  
Compétence D3.4 Exploiter des données dans des feuilles de calcul  
Compétence D3.5 Préparer ou adapter un document pour le diffuser  
Domaine D4 Organiser la recherche d'informations à l'ère du numérique Dans le monde numérique, l'utilisateur est confronté à une masse d'informations pléthoriques et peu vérifiées, étant produites et diffusées par tous. Les informations accessibles ne sont pas toujours stables dans le temps, certaines se présentant même comme des flux d'information diffusés en continu. Dans ce contexte, l'utilisateur met en place une démarche de recherche adaptée et évalue avec discernement la qualité des informations qu'il trouve. Il exploite les informations et ressources pour documenter ses propres productions en les référençant conformément aux usages et compte tenu de leur potentielle instabilité. Il met en place une veille au moyen d'outils d'agrégation de flux, et organise ses références de façon à pouvoir y accéder en situation nomade. Compétence D4.1 Rechercher de l'information avec une démarche adaptée  
Compétence D4.2 Evaluer les résultats d'une recherche  
Compétence D4.3 Récupérer et référencer une ressource numérique en ligne  
Compétence D4.4 Organiser une veille informationnelle  
Domaine D5 Travailler en réseau, communiquer et collaborer  
Lorsqu'on mène un projet ou une activité dans un cadre personnel ou professionnel, les échanges entre les acteurs se déroulent souvent sous forme numérique. Utiliser à bon escient les outils de communication et de travail collaboratif permet d'améliorer l'efficacité du travail mené à plusieurs. Dans ce contexte, l'utilisateur utilise avec discernement et efficacité les outils de communication numériques individuels ou de groupe pour échanger de l'information et travailler à plusieurs. Dans le cadre d'une collaboration à distance, il contribue à la production synchrone ou asynchrone de documents communs en gardant la trace des modifications et des versions successives de ces documents. Compétence D5.1 Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs  
Compétence D5.2 Participer à l'activité en ligne d'un groupe  
Compétence D5.3 Elaborer une production dans un contexte collaboratif  
La formation s'articule autour d'une ensemble de cours et d'exercices pratiques en salle de TP.

[Planning en cours de rédaction]

## DNF001 - Certificat Informatique et internet niveau 1

### Public concerné

La préparation à la certification à C2i niveau 1 est ouverte aux auditeurs du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se former et se préparer à la certification des ses compétences " Informatique et internet ".

### Finalité de l'unité d'enseignement Objectifs pédagogiques/Compétences visées

Toute personne est aujourd'hui concernée par l'usage désormais banalisé d'outils informatiques dans sa vie personnelle et professionnelle. Il y a donc lieu de mettre en état les auditeurs et le personnel du Cnam de maîtriser les compétences qui sont désormais indispensables à la vie professionnelle, à la poursuite d'études supérieures et d'être capables de faire évoluer ces compétences en fonction des développements technologiques, de pouvoir établir qu'ils maîtrisent des compétences qui les aideront à poursuivre au mieux leur activité professionnelle et si'il y a lieu à modifier leur insertion dans le monde des activités professionnelles à la fin de leur cursus.

### Capacité et compétences acquises

La préparation au C2i niveau 1 vise à acquérir de la maîtrise d'un ensemble de compétences liées aux nouvelles technologies de l'information et de la communication : recherche, création, manipulation, gestion de l'information ; gestion des données, sauvegarde, archivage et recherche de ses données ; présentation en présentiel et à distance du résultat d'un travail ; échange et communication à distance ; production en situation de travail collaboratif ; configuration du poste de travail ; utilisation d'une suite bureautique; positionnement face aux problèmes et enjeux de l'utilisation des TIC : droits et devoirs, aspects juridiques, déontologiques et éthiques ...

### Organisation 4 crédits

### Contenu de la formation

Référentiel national du C2i® niveau 1  
Domaine D1 : Travailler dans un environnement numérique évolutif  
Tout au long de sa vie, l'utilisateur travaille dans un environnement numérique. La virtualisation des ressources, les risques inhérents au numérique et les enjeux de l'interopérabilité rendent cet environnement complexe. Cela signifie qu'il doit adapter son comportement aux spécificités des environnements multiples auxquels il est confronté en tenant compte des impératifs d'échange et de pérennité, ainsi que des risques associés à sa situation.  
Compétence D1.1 : Organiser un espace de travail complexe  
Compétence D1.2 : Sécuriser son espace de travail local et distant  
Compétence D1.3 Tenir compte des enjeux de l'interopérabilité  
Compétence D1.4 Pérenniser ses données  
Domaine D2 : Être responsable à l'ère du numérique  
L'utilisateur évolue dans un environnement numérique toujours plus prégnant, plus imprévisible, qu'il met à profit pour exposer non seulement des éléments de sa vie privée mais aussi des éléments publics en lien avec son projet professionnel. Dans ce contexte, le droit positif (ensemble des règles juridiques en vigueur) et des principes éthiques régulent l'échange d'informations et l'appropriation de ressources numériques. Cela signifie notamment que l'utilisateur construit son identité numérique, prend en compte les règles et les risques liés au partage d'informations et adopte une attitude responsable. Pour cela, il connaît les réglementations et les règles de bon usage du numérique afin d'éviter les infractions ou les maladroites, et de faire valoir ses droits.  
Compétence D2.1 Maîtriser son identité numérique privée, institutionnelle et professionnelle  
Compétence D2.2 Veiller à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel  
Compétence D2.3 Être responsable face aux réglementations concernant l'utilisation de ressources numériques  
Compétence

D2.4 Adopter les règles en vigueur et se conformer au bon usage du numérique    Domaine D3 Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques L'utilisateur est amené à produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques qui combinent des données de natures différentes, avec un objectif de productivité, de "réutilisabilité" et d'accessibilité. Cela signifie qu'il doit concevoir ses documents en ayant recours à l'automatisation et les adapter en fonction de leur finalité. Les compétences qu'il mobilise peuvent s'exercer en local ou en ligne. Il les met en œuvre en utilisant des logiciels de production de documents d'usage courant (texte, diaporama, classeur, document en ligne).    Compétence D3.1 Structurer et mettre en forme un document    Compétence D3.2 Insérer des informations générées automatiquement    Compétence D3.3 Réaliser un document composite    Compétence D3.4 Exploiter des données dans des feuilles de calcul    Compétence D3.5 Préparer ou adapter un document pour le diffuser    Domaine D4 Organiser la recherche d'informations à l'ère du numérique Dans le monde numérique, l'utilisateur est confronté à une masse d'informations pléthoriques et peu vérifiées, étant produites et diffusées par tous. Les informations accessibles ne sont pas toujours stables dans le temps, certaines se présentant même comme des flux d'information diffusés en continu. Dans ce contexte, l'utilisateur met en place une démarche de recherche adaptée et évalue avec discernement la qualité des informations qu'il trouve. Il exploite les informations et ressources pour documenter ses propres productions en les référençant conformément aux usages et compte tenu de leur potentielle instabilité. Il met en place une veille au moyen d'outils d'agrégation de flux, et organise ses références de façon à pouvoir y accéder en situation nomade.    Compétence D4.1 Rechercher de l'information avec une démarche adaptée    Compétence D4.2 Evaluer les résultats d'une recherche    Compétence D4.3 Récupérer et référencer une ressource numérique en ligne    Compétence D4.4 Organiser une veille informationnelle    Domaine D5 Travailler en réseau, communiquer et collaborer Lorsqu'on mène un projet ou une activité dans un cadre personnel ou professionnel, les échanges entre les acteurs se déroulent souvent sous forme numérique. Utiliser à bon escient les outils de communication et de travail collaboratif permet d'améliorer l'efficacité du travail mené à plusieurs. Dans ce contexte, l'utilisateur utilise avec discernement et efficacité les outils de communication numériques individuels ou de groupe pour échanger de l'information et travailler à plusieurs. Dans le cadre d'une collaboration à distance, il contribue à la production synchrone ou asynchrone de documents communs en gardant la trace des modifications et des versions successives de ces documents.    Compétence D5.1 Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs    Compétence D5.2 Participer à l'activité en ligne d'un groupe    Compétence D5.3 Élaborer une production dans un contexte collaboratif La formation s'articule autour d'une ensemble de cours et d'exercices pratiques en salle de TP.

[Planning en cours de rédaction]