|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1 – Support et mise à disposition des services informatiques** | |
| **Finalité métier :** Vous exercez des activités de support et de mise à disposition de services informatiques pour répondre aux besoins d’une organisation cliente.  Votre contexte de travail nécessite de mener une veille informationnelle et technologique en prenant en compte les aspects humains, technologiques, organisationnels, économiques et juridiques. | **Contexte professionnel** : Vous travaillez pour le compte d’une entreprise de services du numérique qui intervient auprès de différentes entreprises clientes pour assurer des missions d’assistance informatique de premier niveau. |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.3 Développer la présence en ligne de l’organisation Semestres 1-2** | |
| **Finalité métier :** Travailler cette compétence vous amène à participer à la visibilité en ligne d’une organisation cible (à travers la maintenance corrective et évolutive de son site web) et à la valorisation de sa réputation sur les médias numériques.  Ce travail implique de se soucier du métier de l’organisation cliente, de ses objectifs et de sa communication auprès de ses clients ou usagers, ainsi que de la visibilité de cette communication sur le web. Les aspects juridiques inhérents au développement de la présence en ligne de l’organisation sont étudiés. | **Contexte professionnel** : Vous travaillez pour le compte d’une agence de création de sites internet qui accompagne ses clients dans le développement, la refonte ou l’évolution de leur site web aussi bien sur la partie frontale (*front-end*) que sur la partie traitement côté serveur (*back-end*). Votre entreprise offre également des services d’audit et de conseil auprès de ses clients pour améliorer leur visibilité et valoriser leur e-réputation en respectant la législation en vigueur et en tenant compte des enjeux économiques. |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.3 A** | **Assurer l’amélioration et l’évolution des fonctionnalités actuelles des interfaces Web dans le respect des bonnes pratiques de développement.** | | | | | |
| 8h | Rattaché au responsable informatique des projets web, vous participez à l’évolution et au maintien en conditions opérationnelles du site web d’un client. Le site est développé à l’aide des langages du Web : HTML/CSS/PHP. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalité** |
| * Participer à l’évolution d’un site Web exploitant les données de l’organisation * Référencer les services en ligne de l’organisation et mesurer leur visibilité | Savoirs technologiques   * Conventions d’écriture électronique * Bases de la programmation Web : langage de présentation et de mise en forme   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site Web * Responsabilité de l’éditeur et de l’hébergeur du site Web * Mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site web | | * Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé. * Les conventions légales sont accessibles et conformes à la législation. * La visibilité des services en ligne de l’organisation est satisfaisante. | | Prérequis :  Aucun  Transversalités :  B1.5. Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique (=> Déployer un service) |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | 1. Prendre connaissance des responsabilités de l’éditeur et de l’hébergeur d’un site Web 2. Vérifier si le site respecte la réglementation en matière de collecte, de traitement et de conservation des données à caractère personnel 3. Vérifier si des contenus externes y figurent et, si c’est le cas, si l’entreprise dispose d’une autorisation a les publier 4. Dire quel organisme a attribué à votre client son nom de domaine et pour quel durée | | * Le site web de l’organisation cliente * La ou les licences d’utilisation des composants logiciels et des contenus utilisés pour créer et publier le site web * Le contrat d’attribution du nom de domaine utilisé pour le site web | | * Une note présentant le résultat de la vérification du respect de la réglementation en matière de collecte, de traitement et de conservation des données à caractère personnel * Une note présentant le résultat de la vérification du caractère légal du contenu du site * Une note présentant le contrat d’attribution du nom de domaine du site web | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | 1. Prendre connaissance des responsabilités de l’éditeur et de l’hébergeur du site Web 2. Installer l’environnement technique pour le développement web : serveur Web, IDE Web, outils de développement web des principaux navigateurs, logiciel de transfert de fichiers sécurisé. | | * Tutoriel d’installation de l’environnement technique. * Tutoriel d’installation de la distribution web (type Wamp, Xamp...). | | * Environnement de développement installé et configuré (IDE) * Plateforme de développement web installée. * Serveurs de la plateforme web configurés (serveur Web, serveur de bases de données, interpréteur PHP, serveur de transfert de fichiers). * Navigateur configuré. | |
| **Séance 3** | 1. **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | L’interface web côté client (*front-end*) du site du client présente des bugs : balises mal formées, problèmes de compatibilité avec différents navigateurs, liens non opérationnels…   1. Installer le site Web du client en local. 2. Corriger les bugs et tester toutes les pages du site Web. | | * Fiches des savoirs technologiques de la programmation Web (HTML) * Lien vers les recommandations du W3C * Application existante présentant des dysfonctionnements | | * Site corrigé et opérationnel sur différents navigateurs conformément aux recommandations du W3C | |
| **Séance 4** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Les corrections sont validées par le client. Votre client souhaite harmoniser le design et améliorer l’esthétique des pages de son site.   1. Modifier la présentation et la mise en page des éléments des pages du site à l’aide du langage de feuilles de style en cascade. 2. Tester les nouveaux styles. | | * Fiches des savoirs technologiques de la programmation Web (HTML/CSS) * Charte graphique et règles de mise en page * Application existante | | * Feuille de styles mise à jour et conforme à la charte graphique du client * Site mis à jour et testé avec les nouveaux styles | |
| **Séance 5** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Votre client souhaite à présent mettre à jour son site en intégrant de nouvelles maquettes graphiques.   1. Développer les nouvelles maquettes en langage HTML/CSS en tenant compte des normes d’accessibilité et d’ergonomie. | | * Fiches des savoirs technologiques de la programmation Web (HTML/CSS) * Charte graphique * Maquettes graphiques * Application existante | | * Site mis à jour et conforme aux spécifications du W3C | |
| **Séance 6** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Des scripts ont été rajoutés dans certaines pages du site de votre client.   1. A l’aide d’outils adéquats, examiner, débugger et corriger les éventuels bugs qui empêchent certains scripts de s’exécuter correctement | | * Fiches des savoirs technologiques de la programmation Web (HTML/CSS/Langage de script côté client (front-end) * Application existante avec des bugs dans les scripts présents dans les pages HTML | | * Scripts intégrés corrigés * Site mis à jour et opérationnel | |
| **Séance 7** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Un audit SEO du site actuellement déployé du client révèle une visibilité insatisfaisante (pages peu consultées…).   1. Apporter les améliorations nécessaires pour augmenter le trafic de certaines pages de son site. 2. Vérifier les mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site Web | | * Fiches des savoirs technologiques sur les méthodes et les outils de référencement naturel (SEO – *Search Engine Optimization*) * Site en cours de développement | | * Mise à jour des éléments SEO impactant le référencement | |
| **Séance 8** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Toutes les améliorations du site ont été validées par votre client. Vous êtes chargé de déployer le site de votre client auprès de son hébergeur.   1. Transférer le site Web depuis votre machine locale vers le serveur de l’hébergeur. 2. Tester le site depuis un navigateur d’une machine cliente 3. Vérifier comment l’image de l’organisation est conforme aux attentes et valorisée | | * Expression des attentes en termes d’image de l’entreprise cliente : logo, charte, graphique, devise, mentions légales… * Procédure de déploiement d’un site * Machine virtuelle jouant le rôle du serveur web de l’hébergeur ou serveur web dans le Cloud * Paramètres d’authentification sur le serveur d’hébergement du site | | * Site déployé et testé depuis une machine cliente | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.3 B** | **Participer à la refonte d’un site Web de vente en ligne en adaptant les contenus sur des appareils connectés** | | | | | |
| 5h | Intégré à l’équipe de développeurs « full stack » d’un client de votre agence, vous participez à la refonte de son site de vente en ligne afin d’améliorer sa présence digitale et d’intégrer de nouvelles fonctionnalités.  Une planification des tâches est réalisée par le chef de projet. Plusieurs tâches vous sont affectées. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalité** |
| * Participer à l’évolution d’un site Web exploitant les données de l’organisation. * Participer à la valorisation de l’image de l’organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques. | Savoirs technologiques   * Référencement et mesure d’audience d’un service en ligne * Conventions d’écriture électronique * Charte graphique * Bases de la programmation Web : langage de présentation et de mise en forme, langage d’accès aux données, langage de contrôle * Langage d’interrogation des données   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site Web * Responsabilité de l’éditeur et de l’hébergeur du site Web | | * Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé. * Les conventions légales sont accessibles et conformes à la législation. * L’image de l’organisation est conforme aux attentes et valorisée * Les enjeux économiques liés à l’image de l’organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées. | | Prérequis :  Séquence 1.3 A  Transversalités :  B1.4. Travailler en mode projet  B1.5. Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique (=> Déployer un service) |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Le chef de projet vous confie la conception de la page d’accueil du site.   1. Maquetter la page d’accueil du site à l’aide de l’outil de wireframe utilisé chez le client 2. Vérifier que les mentions légales sont accessibles depuis cette page | | * Cahier des charges * Maquette fonctionnelle * Tableau de planification des tâches. * Outil de maquettage | | * Maquette de la page d’accueil conforme à l’ergonomie souhaitée par le client | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 3h | Le chef de projet vous demande d’implémenter une nouvelle fonctionnalité.   1. Développer la fonctionnalité de recherche d’un produit. | | * Fiches des savoirs technologiques (HTML/PHP/CSS/JS/SQL). * Maquettes graphiques. * Schéma de la base de données. * Paramètres de connexion à la base de données. * Charte graphique. * Feuille de styles avec le cadre applicatif (*framework*) Bootstrap. * Environnement de développement. | | * Formulaire ergonomique et conforme à la maquette graphique * Saisie sécurisée et contrôle des données du formulaire (côté client et serveur) * Accès sécurisé à la base de données * Affichage du catalogue des produits conforme à la maquette | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | * **Ressources fournies** | | * **Résultats attendus** | |
| 1h | Le site internet doit être *responsive design*.   1. Apporter les modifications nécessaires pour répondre à ce besoin. | | * Fiches des savoirs technologiques (HTML/PHP/CSS/JS) * Maquettes graphiques. * Charte graphique | | * Site mis à jour pour un affichage compatible sur plusieurs périphériques. | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.3 C** | **Développer des modules spécifiques de l’interface web d’un site CMS** | | | | | |
| 3h | Vous travaillez sur un projet d’amélioration de l’interface web pour un nouveau client. Le site existant est créé à l’aide d’un CMS. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalité** |
| * Participer à l’évolution d’un site Web exploitant les données de l’organisation * Participer à la valorisation de l’image de l’organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques. | Savoirs technologiques   * Conventions d’écriture électronique * Charte graphique * Bases de la programmation Web : langage de présentation et de mise en forme, langage d’accès aux données, langage de contrôle * Système de gestion de contenus : fonctionnalités et paramétrage   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site Web * Responsabilité de l’éditeur et de l’hébergeur du site Web | | * Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé. | | Prérequis :  Séquence 1.3 B |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | 1. Installer le CMS en local pour tester les améliorations en cours avant leur déploiement (environnement Windows). 2. Installer un serveur de transfert de fichiers | | * Fiches des savoirs technologiques relatives au fonctionnement du CMS * Lien vers une vidéo d’installation et de configuration de base du CMS * Paramètres d’authentification sur le serveur de l’hébergeur. | | * Environnement CMS installé (serveur web, serveur de bases de données et moteur PHP) et configuré. * Environnement de développement installé et configuré * Site importé | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Votre client souhaite avoir un site sécurisé, ergonomique et mobile responsive.   1. Installer et déployer les thèmes qui maximisent la compatibilité d’affichage sur différents périphériques. 2. Installer et configurer les extensions de sécurité indispensables pour répondre au besoin. | | * Fiches des savoirs technologiques relatives au fonctionnement et à l’administration du CMS. * Charte graphique du client * Thèmes validés par le client | | * Thème installés et déployés sur le site local. * Extensions installées et configurées. | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Votre client souhaite rajouter une nouvelle fonctionnalité (un blog par exemple). Certains articles sont privés.   1. Initier la nouvelle fonctionnalité et organiser le travail des utilisateurs. 2. Paramétrer la gestion des articles privés. 3. Choisir un thème qui permet une mise en page qui s’adapte dynamiquement à différents types de terminaux (thème responsive). 4. Tester cette nouvelle fonctionnalité. | | * Fiches des savoirs technologiques relatives au fonctionnement du CMS. * Liste des articles qui doivent être protégés. | | * Site mis à jour. * Articles privés testés. * Site testé sur plusieurs périphériques | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.3 D** | **Assurer la mise en conformité du RGPD d’un site web et le respect des obligations légales de la CNIL** | | | | | |
| 4h | Le site de votre nouveau client ne respecte plus toutes les obligations légales des sites internet. Accompagné par votre collègue délégué à la protection des données, vous travaillez sur la mise à jour des mentions obligatoires et la mise en conformité RGPD. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalité** |
| * Participer à l’évolution d’un site Web exploitant les données de l’organisation * Participer à la valorisation de l’image de l’organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques. | Savoirs technologiques   * Référencement et mesure d’audience d’un service en ligne * Conventions d’écriture électronique * Charte graphique * Bases de la programmation Web : langage de présentation et de mise en forme, langage d’accès aux données, langage de contrôle * Langage d’interrogation des données * Système de gestion de contenus : fonctionnalités et paramétrage   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * Mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site Web * Responsabilité de l’éditeur et de l’hébergeur du site Web * Réglementation en matière de collecte, de traitement et de conservation des données à caractère personnel | | * Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé. * Les enjeux économiques liés à l’image de l’organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées. * Les conventions légales sont accessibles et conformes à la législation. | | Prérequis :  Séquence 1.3 C  Transversalités :  B3.1. Protéger les données à caractère personnel |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 3h | Un audit du site en matière de réglementation juridique a été effectué par votre collègue DPO. Un recensement des mesures à prendre pour mettre le site en conformité vous a été transmis.   1. Mettre à jour les conditions générales d’utilisation et les mentions légales. 2. Diffuser les politiques de confidentialité à chaque point de collecte des informations à caractère personnel. 3. Mettre à jour les extensions manipulant les données à caractère personnel. 4. Mettre en place le processus d’opt-in actif dans les formulaires de collecte d’informations à caractère personnel. 5. Proposer un formulaire de contact et paramétrer une adresse électronique pour les demandes d’exercice du droit des personnes. 6. Valider vos modifications par votre collègue DPO. | | * Fiches des savoirs technologiques relatives au fonctionnement du CMS. * Fiches de savoirs sur les obligations légales (mentions légales, CNIL, RGPD). * Liste des pages nécessitant une politique de confidentialité. * Liste des extensions manipulant les données à caractère personnel. * CGU et mentions légales : éléments à mettre à jour. | | * CGU mises à jour. * Mentions légales mises à jour. * Création d’une page détaillant la politique de confidentialité des données. * Extensions mises à jour pour respecter le RGPD * Extensions remplacées pour non-conformité au RGPD. * Création du formulaire de contact pour les demandes d’exercice du droit des personnes. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Le site mis en conformité RGPD a été déployé. Vous êtes responsable du traitement des demandes des utilisateurs de leur exercice de droit sur leurs données. Un utilisateur du site a émis une requête de consultation des données stockées sur le site de votre client.   1. Exporter les données de l’utilisateur concerné dans un fichier. 2. Envoyer le mail à l’utilisateur avec le lien de récupération de ses données. | | * Fiches de savoirs technologiques relatives au fonctionnement du CMS. * Fiches de savoirs sur les obligations légales (mentions légales, politique de confidentialité, RGPD). | | * Requête de l’utilisateur traitée. | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séquence 1.3 E** | **Mettre en place des outils permettant d’assurer et de suivre la visibilité d'un site sur les médias numériques.** | | | | | |
| 5h | Un de vos clients, soucieux de sa réputation numérique, souhaite s’équiper d’outils qui vont lui permettre non seulement de la surveiller mais également de la valoriser, en dehors de son site développé à l’aide d’un CMS. Avec l’animateur de communauté (*community manager*) de votre client, votre prestation va consister à mettre en place des outils permettant de suivre et d’assurer la visibilité de ce dernier sur les médias numériques. | | | | | |
| **Compétences travaillées** | **Savoirs associés** | | **Indicateurs de performance** | | **Prérequis / Transversalité** |
| * Participer à l’évolution d’un site Web exploitant les données de l’organisation * Participer à la valorisation de l’image de l’organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques. * Référencer les services en ligne de l’organisation et mesurer leur visibilité | Savoirs technologiques   * Référencement et mesure d’audience d’un service en ligne * Conventions d’écriture électronique * Charte graphique * Bases de la programmation Web : langage de présentation et de mise en forme, langage d’accès aux données, langage de contrôle * Langage d’interrogation des données * Système de gestion de contenus : fonctionnalités et paramétrage   Savoirs économiques, juridiques et managériaux   * E-réputation d’une organisation : modalités de construction, atteintes, protection juridique et enjeux économiques * Droit d’utilisation des contenus externes * Mentions légales et conditions générales d’utilisation d’un site Web | | * Le site Web a évolué conformément au besoin exprimé. * L’image de l’organisation est conforme aux attentes et valorisée * Les enjeux économiques liés à l’image de l’organisation sont identifiés et les obligations juridiques sont respectées. * Les conventions légales sont accessibles et conformes à la législation. * La visibilité des services en ligne de l’organisation est satisfaisante. | | Prérequis :  Séquence 1.3A  B3.1. Protéger les données à caractère personnel |
| **Séance 1** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | L’animateur de communauté (*community manager*) de votre client souhaite mettre en avant l’actualité de l’entreprise à travers des listes de diffusion. L’envoi à travers un client de messagerie n’est pas satisfaisant. Il vous demande de faire une étude comparative des plateformes permettant l’envoi d’une compagne email.   1. Effectuer une recherche sur les outils d’*email marketing* en prenant en compte les critères édictés par votre client. 2. Effectuer quelques tests d’outils pour enrichir vos critères de comparaison. | | * Liste de critères de comparaison des plateformes de gestion de listes de diffusion. * Fiches de savoirs sur l’e-réputation. | | * Liste comparative de plateformes de gestion de listes de diffusion. | |
| **Séance 2** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 2h | L’animateur de communauté a choisi une plateforme de gestion de newsletters.  Votre travail consiste à mettre en place la solution choisie par votre client.   1. Créer le formulaire d’inscription à la newsletter avec un processus de double opt-in. 2. Créer un exemple de liste d’abonnés. 3. Mettre en place des indicateurs de performance. 4. Accompagner l’animateur de communauté dans la prise en main de l’outil et la configuration des indicateurs de performance. | | * Fiches de savoirs sur l’e-réputation. * Fiches de savoirs sur le RGPD. | | * Plateforme installée * Formulaire d’abonnement à la liste de diffusion respectant le RGPD. * Exemple de liste des abonnés. * Exemple de liste de diffusion créée. * Indicateurs de performance configurés. * Tutoriel d’utilisation de l’outil (document, vidéo…). | |
| **Séance 3** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | L’animateur de communauté souhaite mener un suivi de la fréquentation du site de son entreprise afin d’y apporter des améliorations.   * Installer et configurer un outil de mesure d’audience. | | * Fiche de savoirs sur les recommandations européennes en matière d’utilisation d’outils de mesure d’audience. | | * Outil de mesure d’audience installé et configuré conformément à la législation en vigueur. | |
| **Séance 4** | **Tâches à réaliser** | | **Ressources fournies** | | **Résultats attendus** | |
| 1h | Suite à une analyse du trafic sur les pages du site web, l’animateur de communauté souhaite augmenter la fréquentation du site en s’appuyant sur les réseaux sociaux.   1. Installer le plugin d’intégration de plateformes de médias sociaux. 2. Tester la fonctionnalité d’intégration des plateformes demandées. | | * Liste des réseaux sociaux et leurs informations d’identification. * Maquette. | | * Site mis à jour avec les différentes plateformes intégrées selon les indications de la maquette fournie. | |