

RÈGLEMENT DE DÉLIVRANCE & ÉVALUATION DE LA CERTIFICATION “CONCEVOIR ET DÉPLOYER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION DIGITALE”

1. Présentation de la certification	2
a. Secteur et public	2
b. Compétences attestées	2
c. Critères d'évaluation	2
2. Conditions & modalités d'inscription	3
a. Conditions à remplir pour s'inscrire	3
b. Liste des pièces à fournir pour s'inscrire	3
c. Recevabilité du dossier et validation d'inscription	4
3. Calendrier d'inscription à la certification	4
4. Modalités de la certification	5
a. Accès à l'examen et identification du candidat	5
b. Description et organisation des épreuves certificatives	5
c. Responsable de l'organisation des épreuves	6
d. Documents à présenter pour le passage des épreuves d'évaluation	6
e. Aménagements d'épreuves	7
f. RGPD et protection des données	7
g. Égalité de traitement	8
h. Discipline, tenue et comportement	8
i. Fraudes et sanctions	8
5. Jury de certification	8
6. Conditions de réussite de la certification et notification des résultats	9
a. Conditions de réussite de l'épreuve orale	9
b. Évaluation et délivrance de la certification	9
c. Cas particuliers	10
d. Notification des résultats	10
7. Modification / annulation d'inscription, retrait / annulation de la certification, réclamations	10
a. Inscription	10
b. Retrait	11
c. Réclamations	11
8. Modalités de communication du règlement de certification	11
9. Contact	11

Le mot “certification” désigne, dans ce document, la certification délivrant le certificat “Concevoir et Déployer une Stratégie de Communication Digitale”.

1. Présentation de la certification

a. Secteur et public

La certification “Concevoir et Déployer une Stratégie de Communication Digitale” peut toucher tout type de secteur puisque ses compétences sont transversales ; son but est de permettre aux professionnels (entrepreneur, indépendant, salarié de TPE/PME, professionnel de la communication ou du marketing) de **concevoir et déployer une stratégie de communication digitale** afin de **développer la notoriété et les ventes** de leur entreprise.

La soutenance orale est l’occasion pour le candidat de démontrer la maîtrise de compétences professionnelles en présentant un projet réel ou fictif à un jury de professionnels, avec un temps d’échange.

b. Compétences attestées

La certification porte sur l’**acquisition de 6 compétences** :

1. Identifier les opportunités, menaces, forces et faiblesses de l’entreprise (environnement, produits ou services proposés, cibles, ressources, engagement RSE...) en utilisant des outils d’analyse interne et externe de l’entreprise (SWOT, Pestel...) pour définir le(s) objectif(s) stratégique(s) et opérationnel(s) de l’entreprise.
2. Définir les lignes directrices de la stratégie de communication digitale en tenant compte du contexte et des enjeux de l’entreprise pour s’adapter aux besoins et attentes du marché et de l’entreprise.
3. Sélectionner les canaux de communication digitaux adaptés au projet (site web, réseaux sociaux, emailing) en étudiant leurs données statistiques (démographie, taux d’engagement, coût) afin de mettre en œuvre un planning éditorial (canaux, fréquence, moyen de diffusion).
4. Créer du contenu visuel et textuel adapté à la cible visée (post, article, page web, newsletter, contenu inclusif pour certaines catégories de handicap) en utilisant des outils et formats en cohérence avec les canaux de communication choisis afin de développer les interactions avec son audience.
5. Analyser le résultat d’une campagne de communication digitale en définissant les indicateurs pertinents afin d’en mesurer l’impact et la rentabilité.
6. Établir une veille de la e-reputation en suivant et répondant aux avis et commentaires postés sur les vecteurs pertinents (réseaux sociaux, Google MyBusiness, médias...) afin d’améliorer l’image et la perception de l’entreprise.

c. Critères d’évaluation

Chacune des 6 compétences est jugée selon **2 à 4 critères d’acquisition** :

Cr1.1 : Le candidat choisit un ou des outils d’analyse interne et ou externe et les justifie.

Cr1.2 : Le candidat identifie et justifie les opportunités, menaces, forces et faiblesses de l'entreprise.

Cr1.3 : Le candidat identifie a minima un concurrent et son positionnement sur le marché.

Cr1.4 : Le candidat formule a minima un objectif stratégique et le(s) objectif(s) opérationnel(s) attendant(s).

Cr2.1 : Le candidat définit une stratégie (cibles, objectifs, budget) adaptée au contexte analysé et aux ressources de l'entreprise.

Cr2.2 : Le candidat définit une stratégie de communication digitale incluant : cibles et persona, objectifs, budget, positionnement, identité visuelle, ligne éditoriale.

Cr3.1 : Le candidat présente les spécificités (audience, portée moyenne, engagement moyen) des canaux de communication digitale choisis.

Cr3.2 : L'audience des canaux de communication choisis par le candidat sont adaptés à la cible visée dans la stratégie.

Cr3.3 : Le candidat propose un planning éditorial qui assure une fréquence de diffusion adaptée au canal de communication choisi.

Cr3.4 : Le candidat identifie et définit les moyens de planification des publications (publication manuelle, outil de programmation).

Cr4.1 : Le candidat crée au moins un contenu par canal de communication digitale sélectionné répondant à la stratégie préalablement définie, dont chacun des aspects sera justifié (ton, message, identité visuelle).

Cr4.2 : Le candidat propose et justifie un contenu qui répond aux codes du canal de communication choisi (format, durée, contenu).

Cr5.1 : Le candidat propose au moins 5 indicateurs observables et mesurables permettant de suivre les objectifs de la stratégie de communication préalablement définie.

Cr5.2 : Le candidat définit la méthode de mesure de l'impact et du retour sur investissement de la campagne.

Cr5.3 : Le candidat analyse les résultats obtenus (1 semaine à 1 mois) et propose des actions d'amélioration.

Cr6.1 : Le candidat identifie les vecteurs de e-reputation où effectuer sa veille (Google Avis, Tripadvisor, commentaires).

Cr6.2 : Le candidat analyse l'impact de la e-réputation et propose 1 à 5 actions d'amélioration.

2. Conditions & modalités d'inscription

a. Conditions à remplir pour s'inscrire

Pour pouvoir s'inscrire à la certification, **le candidat doit** :

- Être âgé d'au moins 18 ans à la date du passage de l'examen ;
- Avoir suivi une formation préparant au passage de cette certification, délivrée par le certificateur ou un partenaire habilité **OU** justifier d'au moins 2 ans d'expérience dans le domaine de la communication digitale.

b. Liste des pièces à fournir pour s'inscrire

Le candidat souhaitant s'inscrire à la certification doit **en faire la demande à l'organisme certificateur DGTAL CONSULTING**, par mail à l'adresse certification@dgta-consulting.fr, ou **auprès d'un partenaire habilité au passage de la certification** par l'organisme certificateur (liste des partenaires disponible [sur le site](#)).

Pour pouvoir s'inscrire à la certification, **le candidat devra fournir** :

- Une pièce d'identité en cours de validité,
- Ses coordonnées téléphoniques et son adresse mail,
- Justificatif de formation ou d'expérience professionnelle dans le domaine de la communication digitale (CV, contrat de travail ou attestation employeur selon la situation).

Ces éléments sont à fournir à l'organisme certificateur au plus tard **1 mois avant la date d'examen**.

c. Recevabilité du dossier et validation d'inscription

La demande d'inscription ne sera étudiée qu'après réception de ces pièces. **Tout dossier incomplet ne pourra pas être étudié.**

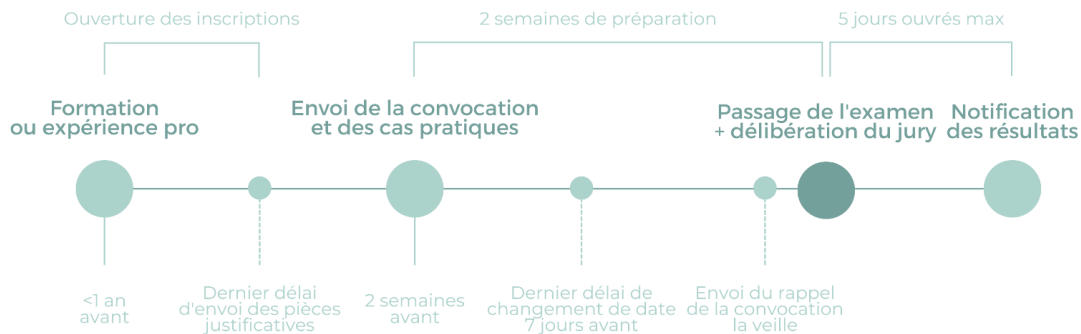
Si le dossier de candidature est validé, l'organisme certificateur reviendra vers le candidat pour l'informer de son inscription et **lui proposer les différentes dates d'examen** déjà planifiées et auxquelles le candidat peut s'inscrire, **sous réserve de règlement des frais d'inscription**. En cas de non-réponse du candidat sous 5 jours ouvrés, il sera **inscrit sur la première date disponible**.

L'inscription à la certification par un candidat vaut acceptation du présent règlement.

3. Calendrier d'inscription à la certification

La certification est organisée par périodes **en fonction des disponibilités du jury, des dates de formation et du nombre de candidats**. Ces périodes varient dans l'année et sont communiquées au candidat lorsque celui-ci indique à l'organisme certificateur son souhait de se former et présenter l'examen.

Quelle que soit la période de passage, le déroulé de l'ensemble du parcours certifiant du candidat est le suivant :



4. Modalités de la certification

a. *Accès à l'examen et identification du candidat*

Les épreuves de l'examen peuvent se dérouler, selon la session d'examen, **à distance ou en présentiel**.

- **Pour les épreuves à distance** : la session a lieu depuis une plateforme visio dont le lien sera communiqué au candidat par mail au plus tard 2 semaines avant la date d'examen.
Le lien et l'heure de passage est renvoyé pour rappel au candidat la veille de l'examen. Le candidat doit être équipé d'un ordinateur connecté à Internet, avec une connexion haut débit et stable. Il doit se trouver seul, dans une pièce fermée pour respecter la confidentialité de l'examen, et un environnement calme.
- **Pour les épreuves en présentiel** : la session a lieu dans une salle d'examen dédiée et équipée (pièce fermée pour respecter la confidentialité de l'examen, environnement calme, 1 table avec 3 chaises pour le jury, un écran de diffusion ou vidéoprojecteur) dont le lieu sera communiqué au candidat par mail au plus tard 2 semaines avant la date d'examen.
Le lieu et l'heure de passage est renvoyé pour rappel au candidat la veille de l'examen. Le candidat doit être équipé d'un ordinateur avec sa propre connectique (chargeur, câble HDMI...).

Au début de la session d'examen, **le jury vérifie l'identité du candidat** (nom, prénom, date de naissance, coordonnées) en lui posant des questions et vérifiant la photo.

b. *Description et organisation des épreuves certificatives*

Le candidat doit **présenter un projet professionnel à l'oral**. Il devra préparer un support de présentation **d'une étude de cas basée sur une situation professionnelle réellement observée** proposée par le candidat, ou fournie par le certificateur ou son partenaire habilité, qu'il présentera ensuite au jury durant une soutenance orale.

·DGTAL·

Dans le cas où le candidat ne dispose pas d'une étude de cas basée sur une situation professionnelle réellement observée, le certificateur ou son partenaire habilité à faire passer les épreuves certificatives **transmet par mail au candidat l'étude de cas à réaliser 2 semaines** avant la date d'examen. Le candidat a donc 2 semaines pour préparer le contenu de son cas pratique et le support de présentation orale.

Le candidat présente ensuite sa soutenance à l'aide de son support de présentation au jury pendant **30 minutes**, suivies de **10 minutes** d'échange et **5 minutes** de délibération du jury sans la présence du candidat.

c. Responsable de l'organisation des épreuves

Le responsable de l'organisation des épreuves, représentant de l'organisme certificateur ou de l'organisme préparateur, doit :

- Organiser la planification et le déroulement des épreuves,
- Communiquer aux candidats sa date et heure de convocation, son lien de connexion dans le cadre d'un examen à distance, son lieu de convocation dans le cadre d'un examen présentiel, et lui rappeler qu'il devra présenter une pièce d'identité en cours de validité au début de sa session d'examen,
- Communiquer aux membres du jury l'organisation des épreuves et les documents nécessaires à l'évaluation (grille d'évaluation, PV du jury, tableau de suivi, etc.),
- Gérer les litiges et remontées des candidats.

d. Documents à présenter pour le passage des épreuves d'évaluation

Le candidat devra préparer un cas pratique contenant :

- Etat des lieux de l'entreprise (opportunités, menaces, forces et faiblesses),
- Stratégie de communication incluant cibles et persona, objectifs, budget, positionnement par rapport à la cible, identité visuelle et la ligne éditoriale,
- Planning éditorial précisant les canaux de communication sélectionnés,
- Un exemple de contenu textuel et visuel par canal,
- Indicateurs et méthodologie de suivi de sa campagne, et analyse avec proposition d'actions correctives,
- Méthodologie de veille de la e-réputation et exploitation.

Le candidat devra présenter, lors de l'examen, ce cas pratique à l'aide d'un support de présentation orale (type PowerPoint, KeyNote, Canva ou autre) présentant les différentes parties et contenus demandés dans le cas pratique. Ce support doit faire au minimum 5 pages, au maximum 30.

e. Aménagements d'épreuves

Les épreuves d'examen peuvent être aménagées pour **les candidats en situation de handicap** : tiers temps supplémentaire, remise d'un document écrit plutôt qu'une présentation orale, report à une autre date de session d'examen, prise de contact avec l'AGEFIPH afin d'identifier les aménagements requis ou possibles.

Tout candidat en situation de handicap doit le faire savoir **dès son inscription** à l'organisme certificateur afin que le Référent handicap de l'organisme certificateur ou de l'organisme préparateur puisse prendre contact avec le candidat pour déterminer les aménagements nécessaires.

f. RGPD et protection des données

DGTAL Consulting met tout en oeuvre afin d'**encadrer, respecter et garantir la protection des données** par le certificateur et ses partenaires préparateurs des jurys et candidats, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles promulguée le 21 juin 2018, et du Règlement communautaire applicable au 25 mai 2018 (RGPD).

Conformément au respect du RGPD, l'organisme DGTAL Consulting tient à disposition des candidats et des jurys un fichier de **traitement des données personnelles**. Les données collectées par l'organisme certificateur dans le cadre de l'organisation du passage de la certification restent confidentielles et ne sont transmises à aucun tiers autre que l'organisme certificateur, le jury, France Compétences et les éventuels organismes financeurs et partenaires préparateurs. Conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) général sur la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et l'article 32 de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, un candidat ou membre du jury peut demander à accéder à ses données personnelles pour les consulter, rectifier ou supprimer et ce, à tout moment.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à **la formation et évaluation, à la vérification de l'identité du candidat ou à l'établissement d'un devis**. De même, les informations recueillies durant le traitement de votre certification font l'objet d'un traitement informatique destiné au suivi de votre dossier : inscription, envoi du sujet par email, passage des épreuves certificatives, organisation du tiers temps thérapeutique. Ces données sont conservées pour une durée de 5 ans à compter du début de la certification.

Le destinataire des données est Mme Johanna Di Giorgio, dirigeante, responsable pédagogique et référente en charge du RGPD de l'organisme certificateur DGTAL

Consulting. Pour toute question relative au traitement des données, vous pouvez consulter [notre politique de confidentialité](#) ou contacter johanna@dgtal-consulting.fr. Si vous estimez que la protection de vos données n'a pas été assurée, vous pouvez faire une réclamation auprès de la [CNIL](#).

g. Égalité de traitement

DGTAL Consulting met tout en œuvre afin d'assurer les modalités garantissant **l'égalité de traitement entre les candidats**, et plus particulièrement assurer l'absence de discrimination à leur encontre, au sens de l'article L.1132 - 1 du code du travail. Ainsi, le candidat ne peut être discriminé dans le contexte d'une évaluation d'une certification professionnelle en raison notamment de son origine, son sexe, ses moeurs, son orientation sexuelle, son identité de genre, son âge, sa situation de famille, son origine, ses opinions, ses convictions religieuses, sa perte d'autonomie ou handicap (liste non exhaustive).

De fait, au-delà de ces motifs, non limitatifs, de discrimination, le jury n'a à disposition que des informations qui lui sont nécessaires pour la bonne identification du candidat et l'évaluation de ses compétences professionnelles, au regard du référentiel de compétences.

h. Discipline, tenue et comportement

Le candidat doit être **punctuel et respecter l'heure de passage** attribuée, et être respectueux des intervenants, membres du jury et autres candidats présents le jour de l'examen.

En cas de **non-présentation à l'examen**, ou **non-respect** des personnes présentes ou du présent règlement, le candidat sera exclu du passage de la certification. Il devra alors recommencer le processus d'inscription depuis le début.

i. Fraudes et sanctions

En cas de fraude avérée, **le candidat sera exclu du passage de la certification**. Il n'aura plus la possibilité de mettre cette certification en valeur sur son CV, ni d'indiquer qu'il en a été candidat et/ou qu'il a obtenu cette certification. **Toute exclusion pour fraude est valable à vie.**

5. Jury de certification

Le jury est **composé de 3 personnes** :

- un représentant de l'organisme certificateur, qui préside le jury et la commission de délibération, mais qui n'a formé aucun des candidats de la session,

- deux professionnels du secteur Communication / Marketing qui justifient d'au moins 5 ans d'expérience dans ce secteur, n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre.

L'expérience sera vérifiée sur la base des CV et copie des diplômes.

Le jury est appelé à **délibérer à partir des 3 éléments suivants** :

- Le respect de l'ensemble des conditions et modalités de la certification telles que fixées dans le présent règlement ;
- Le contenu de la soutenance orale présentée par le candidat, ainsi que les échanges ayant suivi ;
- La grille d'évaluation des compétences qui lui est remise avant chaque session d'examen.

6. Conditions de réussite de la certification et notification des résultats

a. Conditions de réussite de l'épreuve orale

- Respect des délais : le support de présentation est complet et prêt le jour de l'examen ;
- Le candidat doit être le seul répondant : il ne doit pas avoir été aidé par un tiers lors de sa soutenance orale ;
- Le candidat doit être capable d'argumenter et justifier ses choix lors de l'échange avec le jury.

La certification est acquise si **au moins 5 compétences sur les 6 prévues** par la certification sont acquises par le candidat. Pour valider l'acquisition d'une compétence, au moins 50% des critères doivent être acquis.

b. Évaluation et délivrance de la certification

Le jury, lors de l'analyse des réponses orales du candidat, doit veiller à ce que **l'ensemble des critères d'évaluation soit assimilé par le candidat**. Les points restants flous doivent être précisés lors du temps d'échange dédié aux questions / réponses en fin de soutenance. En cas de doute, **la compétence est considérée comme non-acquise**.

Il s'appuiera sur la **grille d'évaluation fournie par l'organisme certificateur** afin de vérifier la concordance entre les critères liés à chacune des 6 compétences de la certification, et le projet présenté par le candidat, pour juger de l'acquisition d'une compétence ou non.

Le jour même de la session d'examen, le jury composé de 3 professionnels délibère afin de juger de l'acquisition des compétences du candidat et ainsi, de la décision d'obtention de la certification ou non. Au moins deux membres doivent avoir validé au moins 4 compétences.

c. Cas particuliers

En cas de **non-présentation à l'examen** sans avoir prévenu l'organisme certificateur au préalable, et au minimum **7 jours avant la date d'examen** (hors cas de force majeure justifié, type accident, catastrophe naturelle, événement personnel grave), la participation du candidat au passage de l'examen est annulée. Si le candidat souhaite à nouveau passer la certification, il devra alors recommencer le processus d'inscription depuis le début.

En cas de **problème technique** survenant durant le passage de l'examen (problème de connexion, de diffusion, etc.), le candidat aura une tolérance de quelques minutes pour le résoudre. Si le problème persiste, son horaire et/ou date de passage pourra être reporté.

Si le candidat n'a pas validé sa certification, **il n'obtient pas la certification**. S'il souhaite la passer à nouveau, il devra alors recommencer le processus d'inscription depuis le début. Le repassage d'une formation n'est pas nécessaire. Un candidat peut **se présenter au maximum 3 fois** à l'examen.

d. Notification des résultats

Les résultats concernant l'obtention de la certification sont **transmis au candidat par mail sous 5 jours ouvrés** suivant le passage de l'examen. La liste des candidats certifiés est accessible [sur notre site](#) et mise à jour à chaque nouvelle publication du jury. S'il le souhaite, le candidat peut demander à anonymiser son obtention de la certification dans la liste publique des candidats certifiés.

7. Modification / annulation d'inscription, retrait / annulation de la certification, réclamations

a. Inscription

En cas d'impératif, cas de force majeure (accident, catastrophe naturelle, événement personnel grave) ou indisponibilité d'un membre du jury, l'organisme certificateur se réserve le droit d'annuler une session d'examen. Le cas échéant, les candidats inscrits en seront informés au moins 24h à l'avance, et une nouvelle date d'examen leur sera proposée sous 20 jours ouvrés.

Le candidat peut demander à **reporter sa date d'examen** une seule fois sans frais. Il doit prévenir l'organisme certificateur **au minimum 7 jours** avant la date d'examen prévue, et indiquer la prochaine date à laquelle il souhaite se réinscrire parmi celles qui lui seront proposées par l'organisme certificateur. Au-delà, il devra recommencer le processus d'inscription depuis le début.

b. Retrait

La certification **peut être retirée** si le candidat certifié :

- Ne respecte pas le présent règlement et ses engagements,
- N'est pas à jour de ses règlements,
- Fait une utilisation frauduleuse ou contraire à l'usage normal de la certification.

Le cas échéant, le candidat sera notifié du retrait de sa certification par mail. Tout candidat à qui la certification a été retirée ne pourra plus se réinscrire ou se représenter à l'examen de la certification.

c. Réclamations

Les réclamations concernant la certification sont à adresser, au choix :

- Par mail, auprès de la responsable pédagogique de l'organisme certificateur : johanna@dgtal-consulting.fr
- Par courrier, à : DGTAL Consulting, 4 rue Germain Nouveau 13790 Rousset

Une fois la réclamation reçue, elle sera analysée en interne afin d'en analyser les causes, conséquences, gravité et impact, les améliorations à apporter et leur ordre de priorité, ainsi que les voies de recours possibles, dans une démarche globale d'amélioration continue du système qualité de l'organisme certificateur. Une réponse sera apportée sous 2 semaines par mail.

8. Modalités de communication du règlement de certification

Le présent règlement est **communiqué par mail à chaque candidat**, à au moins 2 reprises sur les 3 occasions suivantes :

- Lors des échanges préalables à la certification avec le candidat,
- Lors de l'inscription du candidat à la certification,
- Lors de l'envoi du cas pratique à réaliser pour l'examen et de la convocation à l'examen.

Enfin, le présent règlement est disponible publiquement à tout moment [sur notre site](#).

9. Contact

Pour tout renseignement complémentaire sur la délivrance de la certification, vous êtes invité.e à joindre la responsable pédagogique de l'organisme certificateur, en charge de la certification par mail : johanna@dgtal-consulting.fr.