



Vos compétences. Votre différence.

# Référentiel pédagogique

**DigComp**

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Introduction au référentiel pédagogique  | 4  |
| Le Tosa®                                 | 5  |
| Objet du référentiel pédagogique         | 5  |
| Une échelle de score unique              | 5  |
| Domaines et sous-domaines de compétences | 6  |
| Niveau 1 - Initial                       | 8  |
| Synthèse                                 | 9  |
| Niveau 2 - Basique                       | 11 |
| Informations et données                  | 12 |
| Communication et collaboration           | 12 |
| Création de contenu digital              | 12 |
| Résolution des problèmes                 | 12 |
| Sécurité numérique                       | 12 |
| Synthèse                                 | 12 |
| Niveau 3 - Opérationnel                  | 14 |
| Informations et données                  | 15 |
| Communication et collaboration           | 15 |
| Création de contenu digital              | 15 |
| Résolution des problèmes                 | 16 |
| Sécurité numérique                       | 16 |
| Synthèse                                 | 16 |
| Niveau 4 - Avancé                        | 18 |
| Informations et données                  | 19 |
| Communication et collaboration           | 19 |
| Création de contenu digital              | 19 |
| Résolution des problèmes                 | 19 |
| Sécurité numérique                       | 20 |
| Synthèse                                 | 21 |
| Niveau 5 - Expert                        | 22 |
| Informations et données                  | 23 |
| Communication et collaboration           | 23 |
| Création de contenu digital              | 23 |
| Résolution des problèmes                 | 24 |
| Sécurité numérique                       | 24 |

Synthèse \_\_\_\_\_ 24

# **Introduction**

## **au référentiel pédagogique**

**Pour l'évaluation et la certification Tosa®**

## Le Tosa®

Les tests d'évaluation et les certifications Tosa® permettent de déterminer le niveau d'un candidat en évaluant ses compétences et ses aptitudes sur les logiciels bureautiques et les outils digitaux utilisés dans un environnement professionnel.

Ces tests sont ainsi conçus pour valider les compétences professionnelles des candidats souhaitant améliorer leur employabilité (salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, personnes en reconversion).

Les évaluations et certifications Tosa® sont des tests adaptatifs, élaborés selon des méthodologies scientifiques (la détermination du score est basée sur l'Item Response Theory (IRT)). L'algorithme des tests s'adapte à chaque réponse du candidat pour ajuster le niveau de difficulté des questions qui lui sont posées, jusqu'à parvenir à la définition exacte de son niveau en calculant la limite haute de ses compétences. Les tests délivrent ainsi un diagnostic détaillé et unique sur les compétences de chaque candidat.

La robustesse et la fiabilité des tests Tosa® tiennent donc à l'association d'un modèle mathématique d'analyse de la difficulté des questions et à la pertinence des questions posées à chaque candidat (IRT).

C'est par ailleurs un modèle très proche de celui utilisé par le GMAT.

## Objet du référentiel pédagogique

Ce référentiel pédagogique s'adresse aux organismes de formation, aux établissements d'enseignement secondaire ou supérieur, et à l'ensemble des structures qui proposent ou souhaitent proposer à leurs étudiants/stagiaires des modules de préparation au passage de la Certification Tosa DigComp, et/ou des tests d'évaluation Tosa DigComp.

Les solutions d'évaluation et de certification Tosa permettent de situer le niveau de maîtrise des apprenants sur une échelle de score unique, allant de 0 à 1000 pour la certification, et divisée en cinq niveaux, d'«Initial» à «Expert», pour l'évaluation.

L'objet de ce référentiel est donc de préciser les connaissances techniques attendues sur chaque niveau, et dans chacune des cinq grandes catégories de compétences digitales. Il doit ainsi permettre de déterminer les programmes d'enseignement ou de formation les plus adaptés à l'objectif de score d'un apprenant. Pour un rapport détaillé du référentiel sur les compétences digitales établi par la Commission européenne, nous vous invitons à consulter le *Digital Competence Framework DigComp*.

## Une échelle de score unique

L'évaluation et la certification Tosa® reposent sur une échelle de score unique, traduite en cinq niveaux :

- d'Initial à Expert, pour l'évaluation ;
- de 1 à 1000 pour la certification.

| Niveaux Tosa® | Scores Tosa® |
|---------------|--------------|
| Expert        | 876 - 1000   |
| Avancé        | 726 – 875    |
| Opérationnel  | 551 – 725    |
| Basique       | 351 – 550    |
| Initial       | 1 – 350      |

La certification Tosa DigComp est délivrée avec indication d'un score (entre 551 et 1000), correspondant à un niveau (Basique, Opérationnel, Avancé ou Expert). En deçà du score de 551 points le candidat se verra délivrer une attestation de passage de la certification.

L'évaluation Tosa DigComp est quant à elle délivrée avec indication d'un niveau allant d'Initial à Expert.

## Domaines et sous-domaines de compétences

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Informations et données</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Navigation, recherche de l'information et des contenus numériques</li> <li>■ Organisation des données, de l'information et des contenus numériques</li> <li>■ Gestion des données, de l'information et des contenus numériques</li> </ul> |
| <b>Communication et collaboration</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utilisation et communication avec des outils des technologies numériques</li> <li>■ Participation collaborative</li> <li>■ Engagement citoyen et technologies numériques</li> </ul>   |

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partage d'information et de données</li> <li>■ Netiquette</li> <li>■ Gestion de l'identité numérique</li> </ul>  |
| <b>Création de contenu numérique</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Développement de contenu numérique</li> <li>■ Création et intégration de contenus numériques</li> <li>■ Copyright et licences</li> <li>■ Programmation</li> </ul>  |
| <b>Sécurité numérique</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Protection des données personnelles</li> <li>■ Protection de la santé et du bien-être</li> <li>■ Protection de l'environnement</li> <li>■ Protection des appareils numériques</li> </ul>   |
| <b>Résolution des problèmes</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Résolution des problèmes techniques des appareils numériques</li> <li>■ Identification et réponses aux besoins technologiques</li> <li>■ Utilisation créative des outils numériques</li> <li>■ Identification et réponses aux besoins en compétences numériques</li> </ul> |

# **Niveau 1 - Initial**

**Entre 1 et 350 points**





Le niveau Initial pour un test d'évaluation ou un score compris entre 1 et 350 points pour la certification est le niveau le plus bas sur l'échelle de score Tosa®. Il correspond au niveau d'un candidat qui n'a que très peu utilisé les outils numériques ou qui n'en a des notions que très parcellaires et limitées.

L'obtention du niveau Initial signifie que le candidat connaît peu voire pas du tout les outils numériques, même simples, et qu'il ne peut utiliser ces outils dans un environnement professionnel.

## Synthèse

| Domaines                       | Compétences  |
|--------------------------------|--|
| Informations et données        | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔧 Rechercher l'information en ligne</li> <li>🔧 Stocker et restituer des fichiers</li> </ul>   |
| Communication et collaboration | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔧 Partager des fichiers</li> <li>🔧 Saisir un texte et utiliser les fonctions de base pour communiquer</li> <li>🔧 Identifier les différents types de réseaux sociaux et outils de communication en ligne</li> <li>🔧 Utiliser les fonctions simples des services en ligne</li> </ul>                |
| Création de contenu digital    | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔧 Créer et modifier du contenu numérique simple</li> <li>🔧 Être conscient de l'existence des droits de reproduction</li> <li>🔧 Modifier de manière simple les paramètres de base de certains logiciels et applications</li> </ul>   |
| Résolution des problèmes       | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔧 Faire appel à l'assistance nécessaire en cas de problème technique sur un logiciel ou une application</li> <li>🔧 Résoudre des problèmes de routine simples sur un appareil numérique</li> <li>🔧 Être conscient de la nécessité d'actualiser régulièrement ses compétences numériques</li> </ul> |

|                    |   |
|--------------------|---|
| Sécurité numérique | <ul style="list-style-type: none"><li> Prendre des mesures simples pour la protection de ses appareils numériques</li><li> Être sensibilisé.e sur la fiabilité de l'information en ligne, les risques d'utilisation intensive des technologies numériques et de certains impacts environnementaux</li></ul> |
|--------------------|---|

## **Niveau 2 - Basique**

**Entre 351 et 550 points**

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Basique, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Initial.

## Informations et données

Comparer différentes sources d'information sur Internet, en vue de choisir des contenus appropriés. Stocker des contenus numériques, en vue de faciliter leur utilisation future.

## Communication et collaboration

Adapter ses échanges selon le mode de communication : email, téléphone, voix sur IP ou encore chat en ligne, afin de renforcer l'efficacité des messages adressés.

## Création de contenu digital

Créer et sauvegarder du contenu numérique sous au moins deux formats différents, selon les utilisations prévues.

## Résolution des problèmes

Résoudre des problèmes de routines simples sur un appareil connecté, en vue de reprendre l'activité.

## Sécurité numérique

Appréhender les risques relatifs à la sécurité numérique, afin de mettre en place des dispositifs de prévention adaptés.

## Synthèse

| Domaines                | Compétences  |
|-------------------------|--|
| Informations et données | <ul style="list-style-type: none"><li>❏ Comparer différents contenus en ligne</li><li>❏ Enregistrer et restituer des fichiers sous les formats les plus classiques dans différents environnements numériques</li></ul> |

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Communication et collaboration | <ul style="list-style-type: none"><li>👉 Consulter ses emails et répondre à un message</li><li>👉 Utiliser un ou plusieurs réseau(x) social(aux)</li><li>👉 Utiliser les fonctions simples des services administratifs en ligne</li></ul> |
| Création de contenu digital    | <ul style="list-style-type: none"><li>👉 Modifier du contenu numérique simple</li><li>👉 Modifier les paramètres de base de certains logiciels et applications</li></ul>   |
| Résolution des problèmes       | <ul style="list-style-type: none"><li>👉 Fermer ou redémarrer un programme</li><li>👉 Rebooter un ordinateur</li><li>👉 Installer une mise à jour sur un ordinateur, tablette ou smartphone</li></ul>                                     |
| Sécurité numérique             | <ul style="list-style-type: none"><li>👉 Prendre des mesures simples (mots de passe) pour la protection de ses appareils</li><li>👉 Identifier les sites web et les emails utilisés à des fins frauduleuses</li></ul>                    |

# **Niveau 3 - Opérationnel**

**Entre 551 et 725 points**

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Opérationnel, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Basique.

## Informations et données

Filtrer et analyser les différentes sources d'information sur Internet, afin de fiabiliser la collecte de données.

Créer une méthodologie permettant de trier et ranger ses données numériques pour optimiser leur restitution.

Application métier : par exemple sur un profil de chargé.e de communication, ces compétences lui permettent d'effectuer des recherches ciblées sur Internet (informations biographiques sur un invité pour un évènement, médias pour illustrer des documents, etc.), d'en vérifier la fiabilité, de les classer ou de les sauvegarder pour les retrouver ensuite facilement.

## Communication et collaboration

Adapter ses échanges selon le mode de communication : email, téléphone, voix sur IP ou encore chat en ligne, afin de renforcer l'efficacité des messages adressés.

Application métier : par exemple sur un profil de responsable ressources humaines, ces compétences lui permettent d'adresser ses communications aux bons interlocuteurs internes et externes à l'entreprise en sélectionnant le canal de diffusion approprié (emails, réseaux sociaux, intranet, sites d'offres d'emploi, etc.).

Diffuser et partager des fichiers numériques en respectant les bonnes pratiques des réseaux sociaux.

Application métier : sur un profil de commerçant, ces compétences permettent d'échanger avec ses clients via les canaux les plus pertinents, de contacter ses fournisseurs et potentiels prestataires mais également de réaliser quelques tâches administratives en ligne afin de maîtriser de son commerce.

## Création de contenu digital

Créer ou modifier du contenu numérique, l'enrichir et exploiter différents formats de contenus en respectant les droits de reproduction.

Application métier : sur un profil de rédacteur web, ces compétences lui permettent de produire des contenus en gérant ses recherches, son style d'écriture et la mise en page de ses documents. Ces compétences permettent également d'assurer la mise en ligne du

contenu en respectant la taille de la police, l'affichage, les couleurs et autres détails qu'a déterminés le client.

## Résolution des problèmes

Choisir l'outil, le logiciel ou le service le mieux adapté à ses besoins, dans le but d'optimiser son environnement de travail.

Résoudre des problèmes de routine sur un appareil connecté, en vue de reprendre l'activité plus productive.





Application métier : sur un profil de service client (Hot Liner) d'appareils informatiques, ces compétences permettent de répondre aux besoins clients et de les rediriger si nécessaire vers des interlocuteurs ciblés selon leurs problèmes.

## Sécurité numérique

Protéger ses données et celles de l'entreprise en renforçant les mesures de sécurité numérique, en vue d'assurer la continuité d'activité.

Application métier : par exemple sur un profil de conseiller en assurance, ces compétences permettent de gérer les dossiers des clients, en protégeant les données des clients et celles de l'entreprise.

## Synthèse

| Domaines                | Compétences  |
|-------------------------|--|
| Informations et données | <ul style="list-style-type: none"> <li> Comparer les différentes sources d'information</li> <li> Filtrer sa recherche d'information</li> <li> Comprendre l'utilité des caches, cookies et bookmarks</li> <li> Classer régulièrement ses données</li> </ul> |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Communication et collaboration | <ul style="list-style-type: none"><li>🔧 Gérer, classer et trier ses emails</li><li>🔧 Utiliser les listes de diffusion</li><li>🔧 Partager un fichier via leCloud</li><li>🔧 Partager un fichier par messagerie électronique</li><li>🔧 Mettre en pratique les règles d'usage des réseaux sociaux</li></ul>  |
| Création de contenu digital    | <ul style="list-style-type: none"><li>🔧 Produire du contenu numérique sous les principaux formats</li><li>🔧 Utiliser un ou plusieurs logiciel(s) de tableur et de traitement de texte</li><li>🔧 Appliquer des mises en forme, insérer des images et faire des calculs</li><li>🔧 Comprendre les notions de base de la création d'une page web</li></ul>                     |
| Résolution des problèmes       | <ul style="list-style-type: none"><li>🔧 Connaître la plupart des matériels informatiques et leur utilité</li><li>🔧 Résoudre les problèmes les plus fréquents liés à l'utilisation des technologies numériques</li><li>🔧 Se connecter à Internet quel que soit le matériel à disposition</li></ul>  |
| Sécurité numérique             | <ul style="list-style-type: none"><li>🔧 Identifier les éléments indispensables à la sécurité des dispositifs informatiques (pare-feu, antivirus, etc.)</li><li>🔧 Comprendre les paramètres des dispositifs de sécurité et les mettre à jour</li><li>🔧 Gérer la modification périodique des mots de passe</li><li>🔧 Configurer et protéger son identité numérique</li></ul> |

## **Niveau 4 - Avancé**

**Entre 726 et 875 points**

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Avancé, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Opérationnel.

## Informations et données

Sélectionner les informations pertinentes sur Internet correspondant à des recherches ciblées.

Application métier : Par exemple sur un profil de web analyst, ces compétences lui permettent de collecter des informations sur Internet pour la conception du plan de marquage et d'en vérifier les sources.

## Communication et collaboration

Travailler à plusieurs sur un même fichier en conservant les précautions de sécurité personnelle, afin d'optimiser l'efficacité collective.

Application métier : Par exemple sur un profil de community manager, ces compétences lui permettent de mettre en place des stratégies de communication sur les réseaux sociaux pour fédérer et animer les échanges entre les internautes clients d'une marque dans l'objectif de les fidéliser et d'acquérir de nouveaux "habitués". Il fait également appliquer les règles de bonne conduite au sein de sa communauté.

## Création de contenu digital

Maîtriser la création de contenus numériques en utilisant les différents outils bureautiques et respectant les licences relatives aux contenus.

Application métier : par exemple sur un profil de community manager, ces compétences permettent de créer des contenus (blogs, fiches produit, posts sur les réseaux sociaux, etc.) pour animer la communauté cliente, en respectant le cadre légal.

## Résolution des problèmes

Gérer la plupart des problèmes liés à l'utilisation des appareils numériques, d'ordre matériel (panne, connexion...).

Application métier : sur un profil d'informaticien.ne, ces compétences lui permettent d'intervenir sur les postes des collaborateurs afin de choisir le matériel informatique approprié à leurs besoins et l'installer.

Sur un profil d'architecte des systèmes d'information, ces compétences lui permettent de concevoir, d'organiser et de sécuriser l'ensemble des serveurs, des systèmes d'exploitation, des ordinateurs, des logiciels, etc. afin de les adapter aux besoins des utilisateurs.

## Sécurité numérique

Mettre à jour ses connaissances en matière de protection des données et transmettre ces compétences à autrui, afin de diffuser les meilleures pratiques de sécurité au sein de son équipe ou de son entreprise.

Application métier : sur un profil d'analyste en surveillance réseau, ces compétences permettent de mettre en place les règles d'accès, de détecter les attaques sur le réseau et d'y répondre.

## Synthèse

| Domaines                       | Compétences  |
|--------------------------------|--|
| Informations et données        | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 Évaluer la crédibilité de l'information recueillie</li> <li>🔗 Établir la source des informations recueillies</li> </ul>   |
| Communication et collaboration | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 Créer et gérer son identité numérique</li> <li>🔗 Utiliser les services numériques publics et privés</li> <li>🔗 Adapter les stratégies de communication selon le public destinataire</li> </ul>  |
| Création de contenu digital    | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 Utiliser avec aisance les différents outils bureautiques et utiliser leurs fonctions avancées</li> <li>🔗 Gérer les différents types de licences</li> </ul>  |
| Résolution des problèmes       | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 Résoudre les problèmes de connexion, de tentative de piratage de ses comptes, de stockage des données</li> </ul>  |
| Sécurité numérique             | <ul style="list-style-type: none"> <li>🔗 Comprendre les enjeux de la sécurité informatique en matière de confidentialité des données et de l'identité numérique</li> <li>🔗 Évaluer les risques sur la sécurité numérique et protéger le matériel informatique et les données</li> <li>🔗 Identifier les programmes malveillants et leurs conséquences et se tenir informé des nouveautés dans ce domaine</li> </ul> |

# **Niveau 5 - Expert**

**Entre 876 et 1000 points**

Préalablement à l'acquisition des compétences du niveau Expert, le candidat aura maîtrisé les compétences du niveau Avancé.

## Informations et données

Définir et suivre une veille stratégique (veille sociétale, veille en entreprise, veille concurrentielle, veille commerciale, veille fournisseur, veille image, veille juridique ou encore veille technologique) sur Internet, afin d'assurer ou de participer à l'évolution de son secteur professionnel ou son entreprise.

Application métier : sur un profil de responsable marketing stratégique, ces compétences lui permettent de mettre en place une veille concurrentielle afin de rester informé.e des nouveautés et de proposer à ses collaborateurs des orientations de l'offre en fonction de l'évolution du marché, de la concurrence et de la disponibilité des nouvelles technologies.

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

## Communication et collaboration

Participer activement aux espaces en ligne, par exemple les forums ou les réseaux sociaux, en vue de renforcer une présence et une identité.

Application métier : Par exemple sur un profil de responsable communication, ces compétences lui permettent de rédiger et diffuser du contenu numérique en ayant recours aux technologies appropriées pour entre autres s'assurer du bon référencement du site internet de l'entreprise. Il(elle) met également en places différentes actions (campagnes de publicité, le lancement de produits, l'organisation de divers événements, les campagnes de presse ou les communications web) qu'il(elle) doit promouvoir en utilisant le canal approprié (site internet, campagnes d'emailings, réseaux sociaux, webinaires/séminaires, etc.).

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

## Création de contenu digital

Produire du contenu multimédia complexe, adapté aux différents formats de restitution, afin de correspondre aux attentes des utilisateurs.

Application métier : Par exemple sur un profil de développeur, ces compétences lui permettent de créer ou mettre un jour un site web aussi bien sur le fond (contenu) que sur la forme (charte graphique).

À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

## Résolution des problèmes

Concevoir et mettre en place des pratiques d'auto-apprentissage fondées sur une veille technologique adaptée, afin de renforcer ses compétences numériques.

Application métier : Par exemple sur un profil de responsable informatique (SI), ces compétences lui permettent d'assurer l'organisation, le suivi et la validation des développements informatiques mais également d'exercer une veille sur les évolutions technologiques et être force de proposition auprès de la direction.






## Sécurité numérique

Crypter ses données personnelles ou professionnelles afin de les protéger d'attaques extérieures.

Appréhender les risques et facteurs de dépendance au numérique et les transmettre à autrui, en vue de prévenir les phénomènes d'addiction et d'isolement.

Application métier : Par exemple sur un profil d'expert en sécurité informatique, ces compétences lui permettent de protéger les données et traquer les failles de sécurité des réseaux Internet et intranet. Il(elle) sait évaluer le niveau de vulnérabilité des sites, traquer d'éventuels virus et mettre en échec les tentatives d'intrusion de hackers. Il sait mettre en place tout un système de protection : mots de passe, cryptologie, pare-feu, antivirus, etc. À ce niveau, le candidat peut former sur le logiciel.

## Synthèse

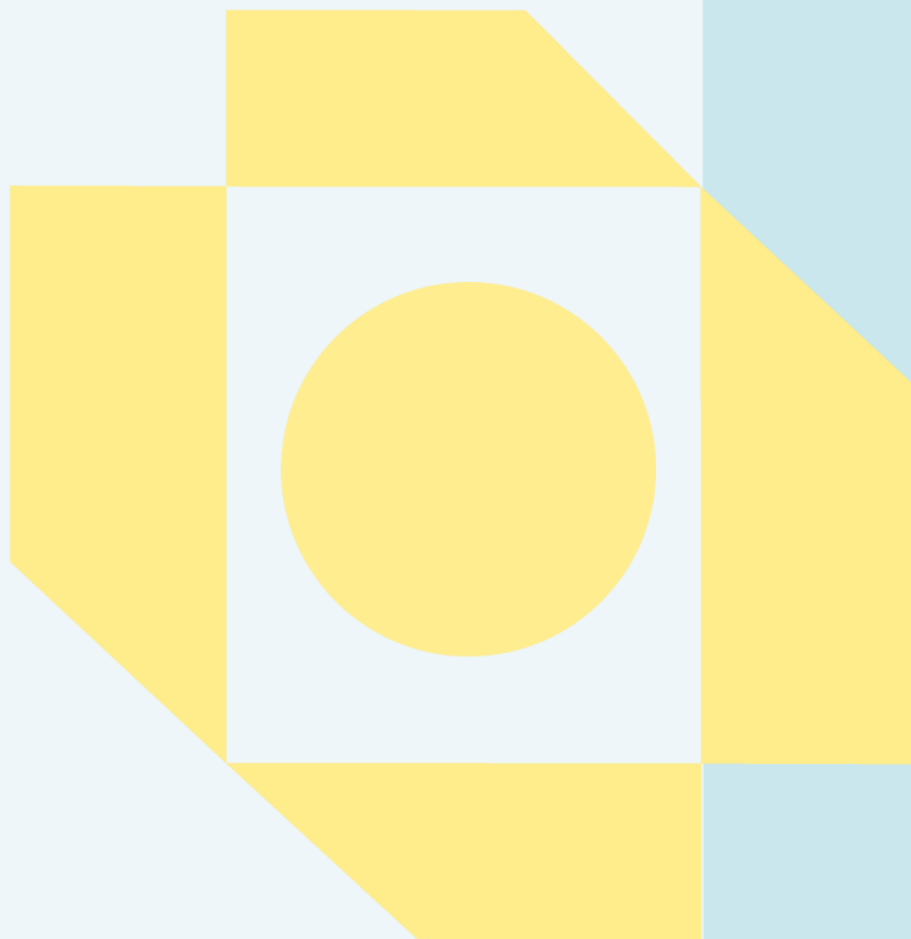
| Domaines                       | Compétences  |
|--------------------------------|--|
| Informations et données        | <ul style="list-style-type: none"> <li> Utiliser les différents outils de veille sur Internet</li> <li> Utiliser les sites d'hébergement</li> <li> Créer et mettre à jour des stratégies de recherche personnelles</li> </ul> |
| Communication et collaboration | <ul style="list-style-type: none"> <li> Utiliser les pratiques de référencement et d'attribution de contenus numériques</li> <li> Rechercher des possibilités d'autonomisation et de citoyenneté participative grâce à des technologies numériques appropriées</li> </ul>  |



|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Création de contenu digital | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Maîtriser la production et la modification des contenus multimédia complexes dans différents formats, sur différentes plateformes, outils et environnements</li><li>❖ Créer un site web en utilisant un CMS</li></ul>                      |
| Résolution des problèmes    | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Utiliser toutes les technologies de connexion Internet et choisir la plus adaptée</li><li>❖ Exploiter les moyens permettant de s'informer sur les progrès technologiques</li></ul>   |
| Sécurité numérique          | <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Crypter des emails et des fichiers</li><li>❖ Utiliser une signature numérique</li><li>❖ Comprendre les risques physiques et psychologiques liés à l'utilisation abusive des technologies de l'information et de la communication</li></ul> |



Vos compétences. Votre différence.



[contact@isograd.com](mailto:contact@isograd.com)

[www.tosa.org](http://www.tosa.org)