

---

## Ecoles supérieures d'informatique de gestion

---

### Plan d'études cadre

Version : 1.2 / français

Statut : pour transmission à l'OFFT

Date : 15.12.2008

Auteur : Jean-Pierre Kousz, Ivaris AG  
Mirjam Häubi, Ectaveo AG

Porteur : Communauté d'intérêts des Ecoles supérieures d'informatique de gestion - Interessengemeinschaft Höhere Fachschulen Wirtschaftsinformatik (ig-hfwi.ch)

Adresse : ig-hfwi  
c/o Jean-Pierre Kousz  
Ivaris AG  
Birkenweg 2  
CH-8304 Wallisellen

## Table des matières

1	Cadre initial	3
2	Positionnement de la formation au sein du paysage éducatif	4
3	Dispositions générales	5
3.1	Durée, examen final et titre	5
3.2	Standards de la formation professionnelle valables à l'échelle internationale	5
4	L'informaticien de gestion	6
4.1	Champ professionnel	6
4.2	Profil de la profession	7
4.3	Processus de travail : conduite stratégique	10
4.4	Processus de travail : pilotage opérationnel de processus	11
4.5	Processus de travail : gestion financière	12
4.6	Processus de travail : processus clients	12
4.7	Processus de travail : exécution de prestations	13
4.8	Processus de travail : suivi des prestations	14
4.9	Processus de travail : capacité d'innovation	15
4.10	Processus de travail : management de projets	15
4.11	Processus de travail : management des processus	15
4.12	Processus de travail : management des risques	16
4.13	Processus de travail : management de la qualité	16
5	Les domaines d'apprentissage et leurs parts en temps	17
5.1	Principes touchant aux conditions minimales (ordonnance du DFE)	17
5.2	Répartition des heures de cours dans les disciplines	18
5.3	Domaines thématiques généraux	19
6	Coordination des composantes scolaires et pratiques	20
6.1	Coordination du processus d'apprentissage des formations en emploi	20
6.2	Les responsabilités des institutions de formation	21
7	Admission	22
8	Procédure de qualification	23
8.1	Objectif de la procédure de qualification	23
8.2	Exigences de la procédure de qualification	23
8.3	L'examen pour le diplôme	23
8.4	Admission à l'examen	24
8.5	Promotion	24
8.6	Répétition	24
8.7	Interruption / abandon des études	24
9	Dispositions finales	25
9.1	Révision	25
9.2	Entrée en vigueur	25

---

## 1 Cadre initial

Le présent plan d'études cadre pour la formation d'"informaticien-ne de gestion diplômé-e ES" se réfère aux articles 6 et 7 de l'Ordonnance du DFE concernant les conditions minimales de reconnaissance des filières de formation et des études postgrades des écoles supérieures (412.101.16) et définit le profil de la profession et les compétences à acquérir jusqu'au terme de la formation.

Le présent plan d'études cadre est édicté par l' « IG - HFWI » (communauté d'intérêts Ecoles supérieures d'informatique de gestion) pour la formation d'« Informaticienne de gestion diplômée ES / Informaticien de gestion diplômé ES ».

La communauté d'intérêts mentionnée, en qualité de porteur du projet, collabore avec les organisations du monde du travail suivantes :

- SEC Suisse (Société suisse des Employés de Commerce)
- Swiss ICT
- VIW (Verband der Wirtschaftsinformatik)
- GRI (Groupement Romand de l'Informatique)

Cette collaboration a permis de dégager une large vision du champ d'activité professionnelle de l'informaticien-ne de gestion, respectivement des exigences posées en matière de compétences des diplômé-e-s d'une école supérieure d'informatique de gestion.

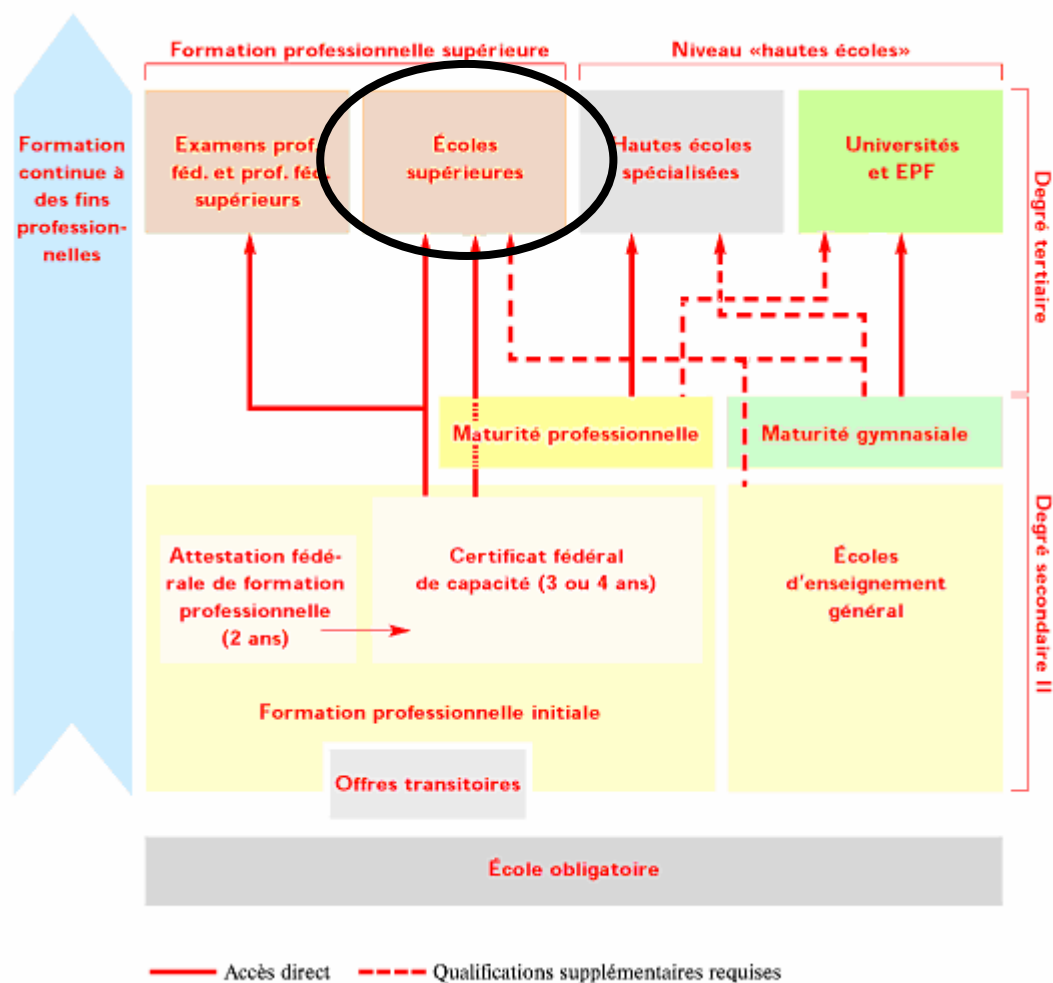
Nous tenons à remercier tous les participants qui ont œuvré à la réalisation de ce plan d'études cadre.

19 novembre 2008  
Groupe de projet PEC IG-HFWI

Le présent plan d'études cadre utilise une formulation soucieuse de l'égalité des sexes. Afin de ne pas alourdir la lisibilité, les tournures au masculin et au féminin sont employées en alternance. La notion est évidemment applicable, à chaque fois, aux deux genres.

## 2 Positionnement de la formation au sein du paysage éducatif

La formation d'informaticien-ne de gestion diplômé-e ES est construite selon la systématique de la formation professionnelle initiale (cf. chapitre 7. Admission) et se positionne, par conséquent, dans le système de la formation professionnelle suisse :



L'informatique de gestion peut être étudiée également à l'université et dans les HES. L'objet des études est le même dans les trois offres de formation. Contrairement à l'université et à la HES, la formation en école supérieure se concentre davantage sur les besoins du marché du travail par l'acquisition des connaissances de base plus pratiques que purement scientifiques.

Le titre « Informaticien-ne de gestion diplômé-e ES » donne accès aux études postgrades des écoles supérieures et permet, en principe, d'être admis aux filières EMBA (Executive MBA) ou MAS (Master for Advanced Studies). Il convient à ce propos de se référer aux recommandations de la Conférence suisse des écoles supérieures.

Selon l'art. 9, par. 2 de la LFP, l'expérience pratique et la formation acquises sont prises en compte de façon mesurée par la formation continue. La perméabilité vers les examens professionnels et les examens professionnels supérieurs du secteur commercial et

inversement depuis les examens professionnels et les examens professionnels supérieurs vers l'informatique de gestion ES doit être privilégiée. Des négociations ont actuellement lieu avec les commissions d'examen concernées pour mettre sur pied une procédure standardisée. Tant qu'il n'existe pas de procédure standardisée, la direction des études en informatique de gestion ES décide de la prise en compte des compétences acquises. Ces décisions doivent être systématisées et documentées par écrit.

---

### **3 Dispositions générales**

---

#### **3.1 Durée, examen final et titre**

La filière d'études en cours d'emploi dure au moins 6 semestres, tandis que la filière à temps plein se déroule sur au moins 4 semestres. Le parcours réussi de la filière complète conduit au titre suivant :

En allemand :

Dipl. Wirtschaftsinformatikerin HF / Dipl. Wirtschaftsinformatiker HF

En français :

Informaticienne de gestion diplômée ES / Informaticien de gestion diplômé ES

En italien :

Informatica di gestione dipl. SSS / Informatico di gestione dipl. SSS

En anglais, la traduction recommandée est :

Business data processing specialist  
with diploma of Advanced College of Higher VET

---

#### **3.2 Standards de la formation professionnelle valables à l'échelle internationale**

Il n'existe pas de standards de formation à cette profession, reconnus internationalement, qui auraient pu être pris en compte dans le présent plan d'études cadre.

---

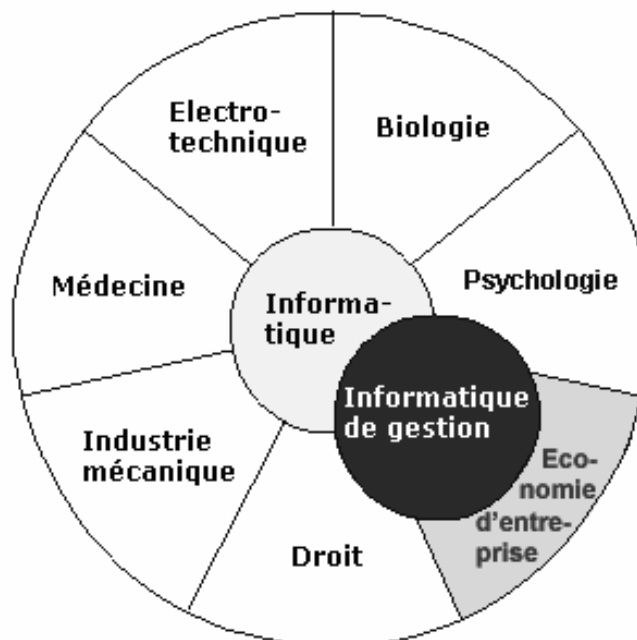
## 4 L'informaticien de gestion

---

### 4.1 Champ professionnel

L'informatique de gestion concerne les systèmes d'information et de communication qui, contrairement à l'informatique technique, ne sont pas nécessairement compris uniquement comme des systèmes électroniques. L'informatique de gestion formule et adapte également des modèles et des outils utiles à la gestion d'entreprise.

L'informatique de gestion constitue l'interface entre l'informatique pure et les différents secteurs de l'entreprise tels que le marketing, la comptabilité, la direction, etc. En raison de l'intersection des contenus, l'informaticien-ne de gestion doit avoir des compétences dans les domaines suivants :



L'informatique de gestion englobe les compétences professionnelles en informatique et en gestion d'entreprise avec un niveau d'approfondissement d'environ 50% dans chaque domaine. Parmi celles-ci, des connaissances élémentaires en droit et en psychologie (communication) sont nécessaires.

La figure ci-dessus révèle les interfaces de l'informatique de gestion selon la vision traditionnelle des disciplines. Pour une informatique de gestion basée sur une orientation compétences, il convient d'adopter une approche caractérisant le profil de la profession. La structuration choisie pour ce profil est décrite dans la section suivante.

## 4.2 Profil de la profession

Les processus de travail, les champs d'action avec leurs compétences professionnelles correspondantes sont résumés ci-dessous. Une description détaillée de situations de travail et des compétences qui leur sont associées figure dans l'annexe. Une distinction a été établie entre deux domaines de spécialisation :




- Business Solution
- Software Development

### 4.2.1 Aperçu des processus de travail et des champs d'action

Le tableau suivant présente un aperçu de la structuration du profil professionnel. Il indique quels processus de travail sont pertinents selon les champs d'action pour l'informaticien-ne de gestion ES et reproduit la réalité pratique d'une façon la plus globale possible.

Processus généraux de travail	Champs d'action				
Processus de pilotage	Tâches transversales	Planification	Développement	Implémentation	Exploitation
Pilotage stratégique					
Processus de pilotage opérationnel					
Conduite financière					
Processus de réalisation	Tâches transversales	Planification	Développement	Implémentation	Exploitation
Processus clients					
Exécution des prestations					
Suivi des prestations					
Capacité d'innovation					
Processus de soutien	Tâches transversales	Planification	Développement	Implémentation	Exploitation
Management de projets					
Management de processus					
Management des risques					
Management de la qualité					

Légende :

-  Contenus communs de formation
-  Spécialisation Business Solution
-  Spécialisation Software Development

Les processus de travail retenus s'appuient sur le modèle de gestion de St Gall. Ceux-ci décrivent les processus de base nécessaires à la fourniture des prestations dans les différents secteurs (p. ex. : marketing, production, RH, ...) d'une entreprise.

Les champs d'action choisis se réfèrent aux phases typiques rencontrées dans le cadre du développement des systèmes informatisés. Ces phases sont complétées par des "Tâches transversales" que l'informaticien-ne de gestion doit exécuter.

Les processus de travail peuvent être décrits comme suit pour l'informaticien-ne de gestion.

---

## **Processus de pilotage**

### **Pilotage stratégique**

Ce processus comprend les prestations de conseil de l'informaticien de gestion dans l'entreprise, en particulier auprès de la direction et des cadres pour les questions stratégiques liées à l'informatique de gestion.

### **Pilotage opérationnel de processus**

Ce processus inclut toutes les tâches de conduite directes de l'informaticien-ne de gestion vis-à-vis de ses collaborateurs ou, le cas échéant, de son équipe. Cette activité inclut les tâches concernant le domaine de la conduite du personnel, du leadership et de la gestion des infrastructures et de l'information y relative.

### **Gestion financière**

Ce processus intègre tous les aspects de la budgétisation et du controlling qui relèvent du domaine de responsabilité de l'informaticien de gestion.

---

## **Processus métier**

### **Processus clients**

Ce processus comprend l'acquisition de clients et la relation directe avec le client. Les clients peuvent être internes ou externes à l'entreprise (utilisateurs).

### **Exécution de prestations**

Ce processus comprend le déroulement des processus informatiques de base. Cela inclut l'exécution des tâches de planification, de développement, d'implémentation et d'exploitation d'un nouveau produit informatique selon les spécifications définies.

### **Suivi des prestations**

Ce processus inclut les étapes planifiées du suivi d'une prestation d'un point de vue formel et conformément aux aspects juridiques.

### **Capacité d'innovation**

Ce processus comprend le contrôle régulier des processus liés aux TIC, en prenant en considération leurs fonctionnalités, par rapport aux évolutions techniques et aux aspects économiques. Dans ces situations, la priorité doit être donnée à une efficacité maximale, un nombre d'erreurs minimal et à une adéquation avec la stratégie de l'entreprise.



---

## **Processus de soutien**

### **Management de projets**

Ce processus comprend toutes les étapes d'une gestion classique de projets : formation d'équipe, séance Kick-Off, ébauche de projet, planification, suivi des échéances et évaluation de projets.

### **Management de processus**

Ce processus intègre la conception, l'implémentation et le contrôle des processus clé de l'entreprise.

### **Management des risques**

Ce processus comprend l'appréciation de l'interdépendance et du potentiel de risques des systèmes d'information, et de la mise en place de mesures de protection appropriées pour répondre aux besoins de prévention.

### **Management de la qualité**

L'informaticienne de gestion aide à la mise en place des processus d'assurance qualité et est responsable de leur intégration dans les différentes phases d'un projet et dans l'exploitation courante de l'informatique.

---

## **Aperçu des champs d'action**

Chacun des champs d'action peut être décrit comme suit pour l'informaticien-ne de gestion :

### **Planification**

Cette phase comprend l'élaboration de concepts pour des solutions informatisées s'appuyant sur une analyse argumentée des besoins des clients ou des utilisateurs.

### **Développement**

Cette phase comprend l'initialisation, la réalisation ou la supervision du développement proprement dit de la solution informatisée conçue.

### **Implémentation**

Cette phase comprend l'introduction de la nouvelle solution informatisée dans l'entreprise. Cela inclut la supervision de l'installation, l'assistance aux personnes et départements participants ou impliqués, la migration des données ou des systèmes existants, les tests de la nouvelle solution, et la formation des personnes concernées.

### **Exploitation**

Cette phase comprend la mise à disposition des ressources nécessaires à l'exploitation du système d'information dans l'entreprise elle-même, la planification et le suivi des actions nécessaires dans le cadre de l'assistance aux clients ou utilisateurs. En outre, la garantie de la qualité, la sécurité et la mise à jour du système d'information doivent être assurées en permanence.

---

#### 4.2.2 Compétences professionnelles opérationnelles et aperçu des situations de travail

Dans ce chapitre, les compétences professionnelles opérationnelles de l'informaticien-ne de gestion ES sont décrites en fonction de chacun des processus de travail. En outre, les situations de travail typiques sont brièvement décrites pour chaque champ d'action. A cet égard, une attention particulière a été portée au fait qu'autant les informaticiens de gestion travaillant dans de grandes entreprises que ceux étant actifs dans des PME puissent s'identifier.

---

#### 4.3 Processus de travail : conduite stratégique

Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
<b>Processus de pilotage : pilotage stratégique</b> Spécialisation Business Solution
L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• vérifier ou optimiser l'introduction de moyens informatiques dans un département ou dans une entreprise.</li><li>• déduire une stratégie informatique à partir de la stratégie de l'entreprise et préparer sa mise en place.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Tâches transversales</b> : évaluation permanente de l'utilisation des technologies de l'information de l'entreprise et déclenchement d'éventuels procédures d'amélioration.
<b>Planification</b> : déduction d'une stratégie informatique, planification et mise en oeuvre.

Processus de pilotage : pilotage stratégique
Spécialisation Software Development
L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• proposer une stratégie informatique à partir de la stratégie de l'entreprise et préparer sa mise en place.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Planification</b> : déduction d'une stratégie informatique, planification et mise en oeuvre.

#### 4.4 Processus de travail : pilotage opérationnel de processus

Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
<b>Processus de pilotage : pilotage opérationnel de processus</b> Spécialisation Business Solution
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir des contrats d'objectifs et conduire de façon professionnelle des entretiens et des évaluations avec les collaborateurs.</li> <li>• créer des conditions cadres adaptées pour ses collaborateurs, communiquer et informer de façon professionnelle dans son activité de management (séances de groupe, conflits, directives de travail adaptées, ...).</li> <li>• conduire des groupes de travail interdisciplinaires de façon ciblée.</li> <li>• participer de façon influente, dans des équipes / départements qui ne lui sont pas directement subordonnés, avec intuition et professionnalisme.</li> <li>• sensibiliser ses collègues au respect de la qualité exigée pour les prestations.</li> </ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<b>Tâches transversales</b> : planification des ressources, entretiens avec les collaborateurs, contrats d'objectifs, développement du personnel.
<b>Planification</b> : passation de commandes pour des concepts et des travaux de planification, surveillance et feedback.
<b>Développement</b> : assistance aux groupes de projet, suivi des échéances des différents projets, intervention de façon directive et proactive lors de crises de projet.
<b>Implémentation</b> : contrôle de la clôture de projet, évaluation de projet en commun et utilisation des résultats.
<b>Exploitation</b> : vérification du respect des prescriptions pour l'exploitation du système informatique et des exigences qualité.

Processus de pilotage : pilotage opérationnel de processus
Spécialisation Software Development
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• créer des conditions cadres adaptées pour ses collaborateurs, communiquer et informer de façon professionnelle dans son activité de management (séances de groupes, conflits, instructions de travail adaptées, ...).</li> <li>• conduire des groupes de travail interdisciplinaires de façon ciblée.</li> <li>• participer de façon influente, dans des équipes / départements qui ne lui sont pas directement subordonnés, avec intuition et professionnalisme.</li> <li>• sensibiliser ses collègues au respect de la qualité exigée des prestations.</li> </ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<b>Tâches transversales</b> : planification des ressources.
<b>Planification</b> : passation de commandes pour des concepts et des travaux de planification, surveillance et feedback.
<b>Développement</b> : assistance aux groupes de projet, préparation et planification des travaux de programmation, gestion des interfaces, paramétrisation et mise en exploitation des solutions informatisées pour la gestion d'entreprise.
<b>Implémentation</b> : contrôle de la clôture du projet, évaluation de projets en commun et utilisation des résultats.
<b>Exploitation</b> : vérification du respect des prescriptions pour l'exploitation du système informatique et des exigences qualité.

---

#### 4.5 Processus de travail : gestion financière

Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
<b>Processus de pilotage : gestion financière</b>
L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>participer à l'élaboration d'un budget cohérent pour son unité organisationnelle selon les directives de l'entreprise.</li><li>établir un budget détaillé et réaliste des projets, assurer le suivi financier des projets, rédiger des rapports en conséquence et initier des mesures d'optimisation adéquates en cas d'écart.</li><li>adapter le budget d'un projet suite à des modifications des conditions cadre, en chiffrer les conséquences pour les projets futurs.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Tâches transversales</b> : établir un budget pour son propre domaine ou portefeuille de produits.
<b>Planification</b> : budgétisation des diverses solutions et projets.
<b>Développement</b> : établissement d'un compte-rendu sur la situation financière des projets, gestion des dépassements de budgets, adaptation du budget.
<b>Implémentation</b> : bouclage financier du projet, chiffrage du coût réel.
<b>Exploitation</b> : suivi financier de l'exploitation informatique et des projets en cours et identification des écarts budgétaires.

---

#### 4.6 Processus de travail : processus clients

Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
<b>Processus de réalisation : processus clients</b>
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>analyser l'environnement client / utilisateur et assister au besoin les départements marketing et ventes.</li><li>trouver des solutions adaptées aux besoins des clients / utilisateurs et établir un rapport de confiance.</li><li>informer régulièrement les clients / utilisateurs de l'avancement des projets et proposer des alternatives cohérentes en cas de report de date.</li><li>assister au mieux les clients / utilisateurs lors des tests, de l'introduction et de la mise en production de systèmes informatisés.</li><li>développer une relation d'affaires durable et productive avec les clients / utilisateurs.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Tâches transversales</b> : appui aux processus marketing et ventes, appui à la philosophie de l'entreprise en matière de fidélisation de la clientèle, établissement d'une analyse de l'environnement.
<b>Planification</b> : développement d'un rapport de confiance, prise en compte des besoins des clients et / ou des utilisateurs et élaboration de solutions adaptées.
<b>Développement</b> : information régulière à la clientèle sur l'état du projet, gestion de désescalade en cas de crise de projet.
<b>Implémentation</b> : préparation du client et / ou des utilisateurs à l'implémentation de la solution et garantie de la mise en place de conditions-cadre efficaces.
<b>Exploitation</b> : entretien régulier des contacts avec la clientèle et / ou les utilisateurs, prise en compte des besoins nouveaux ou des modifications souhaitées.

## 4.7 Processus de travail : exécution de prestations

Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
<p align="center"><b>Processus de réalisation : exécution des prestations</b> Spécialisation Business Solution</p>
<p>L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planifier de façon optimale l'utilisation des ressources disponibles et classer ces données pour qu'elles servent aux prises de décision.</li> <li>• développer plusieurs variantes de solution à partir d'une analyse préliminaire.</li> <li>• chiffrer les coûts d'investissement et d'exploitation pour l'exécution de la solution.</li> <li>• accompagner les équipes dans un processus de réalisation et de développement, de façon compétente.</li> <li>• prendre les mesures techniques et organisationnelles pour la planification, la conduite et la vérification de l'implémentation des solutions informatiques.</li> <li>• Elaborer un concept global pour l'exploitation des solutions informatisées.</li> </ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<p><b>Tâches transversales</b> : définition de données utiles au pilotage et au controlling par le management, sécurisation des ressources nécessaires.</p>
<p><b>Planification</b> : organiser la clarification des besoins, esquisser des variantes de solution, développer des concepts; préparer les bases pour les offres de solutions.</p>
<p><b>Développement</b> : conduire et suivre le processus de développement, collaborer au développement de systèmes complexes, planifier, accompagner et piloter la mise en place.</p>
<p><b>Implémentation</b> : contrôler l'introduction du nouveau produit, évaluer les résultats des tests et prendre les éventuelles mesures nécessaires, préparer la remise, accompagner ou réaliser le transfert, concevoir des mesures de formation.</p>
<p><b>Exploitation</b> : garantir les ressources et les processus de soutien à l'exploitation, définir les prescriptions pour le service.</p>

Processus de réalisation : exécution des prestations
<p align="center">Spécialisation Software Development</p>
<p>L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réaliser ou intégrer des solutions informatiques en cohérence avec le système informatisé de l'entreprise.</li> <li>• développer plusieurs variantes de solution (concepts) sur la base d'une analyse préliminaire.</li> <li>• chiffrer les coûts d'exploitation et d'investissement pour la solution.</li> <li>• accompagner de façon compétente les équipes dans un processus de réalisation et de développement.</li> <li>• prendre les mesures techniques et organisationnelles pour la planification, la conduite et la vérification de l'implémentation des solutions informatiques.</li> <li>• élaborer un concept global pour l'exploitation des solutions informatisées.</li> </ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<p><b>Tâches transversales</b> : établissement des données nécessaires au management pour le contrôle et l'audit, garantir les ressources nécessaires.</p>
<p><b>Planification</b> : organiser la clarification des besoins, esquisser des variantes de solution, développer des concepts; préparer les bases pour les offres de solutions.</p>
<p><b>Développement</b> : poposer, programmer, paramétrer, interfacier des solutions informatisées pour la gestion d'entreprise.</p>
<p><b>Implémentation</b> : contrôler l'introduction du nouveau produit, évaluer les résultats des tests et prendre éventuellement les mesures nécessaires, préparer la remise, accompagner ou réaliser le trans-</p>

fert, concevoir des mesures de formation.

**Exploitation** : garantir les ressources et les processus de soutien à l'exploitation, définir les directives pour le service.

#### 4.8 Processus de travail : suivi des prestations

Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
<b>Processus de réalisation : suivi des prestations</b> Spécialisation Business Solution
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences transversales professionnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• établir et piloter le développement financier du portefeuille de projets et identifier le potentiel de nouveaux projets.</li><li>• élaborer des offres et des concepts (avec le soutien adéquat de spécialistes) pour des projets importants ou fournir les éléments de base pour ceux-ci (p. ex. estimation des risques).</li><li>• préparer l'organisation interne nécessaire à l'exécution de commandes importantes.</li><li>• conclure correctement des commandes complètes sur le plan financier et juridique.</li><li>• initier et maintenir une organisation des services conforme aux exigences économiques.</li></ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<b>Tâches transversales</b> : préparation des données pour la budgétisation et les prévisions, planification des commandes existantes de même que la collecte et l'estimation d'appels d'offres.
<b>Planification</b> : initier le processus d'exécution de commandes en tenant compte des bases légales, établir des concepts / offres, mener les négociations, déclencher l'exécution des commandes en interne.
<b>Implémentation</b> : réception du résultat du travail et mise à disposition des éléments nécessaires à la facturation et pour le bouclage de la commande.
<b>Exploitation</b> : mise à disposition d'un processus de service, évaluer économiquement les prestations de conseil.

Processus de réalisation : suivi des prestations
Spécialisation Software Development
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences transversales professionnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• élaborer des offres et des concepts (avec le soutien adéquat de spécialistes) pour des projets importants ou fournir les éléments de base pour ceux-ci (p. ex. estimation des risques).</li><li>• coordonner et collaborer avec les différents partenaires du projet.</li><li>• préparer l'organisation interne nécessaire à l'exécution de commandes importantes.</li><li>• conclure correctement des commandes complètes sur le plan financier et juridique.</li><li>• initier et maintenir une organisation des services conforme aux exigences économiques.</li></ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<b>Tâches transversales</b> : préparation des données pour la budgétisation et les prévisions, planification des commandes existantes avec la collecte et l'estimation d'appels d'offres.
<b>Planification</b> : initier le processus d'exécution de commandes en tenant compte des bases légales.
<b>Développement</b> : introduire ou exécuter les modifications (programmation, paramétrage, interfaçage) pour atteindre les objectifs définis pour l'entreprise ou le client.
<b>Implémentation</b> : réception du résultat du travail et mise à disposition des éléments nécessaires à la facturation et pour le bouclage de la commande.
<b>Exploitation</b> : mise à disposition d'un processus de service, évaluation économique des prestations de conseil.

---

#### 4.9 Processus de travail : capacité d'innovation

<b>Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles</b>
<b>Processus de réalisation : capacité d'innovation</b>
L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• apporter au sein de son équipe une contribution essentielle au processus d'innovation dans l'entreprise.</li><li>• réfléchir régulièrement aux processus dans lesquels il est impliqué, proposer des solutions d'optimisation.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Tâches transversales</b> : suivi des évolutions technologiques et évaluation des conséquences de celles-ci sur les propres prestations, développement des idées de projet.
<b>Planification</b> : réflexions sur le processus de planification
<b>Exploitation</b> : sur la base de l'analyse des points faibles, l'informaticien de gestion établit des approches novatrices et les prépare pour être appliquées aux développements futurs.

---

#### 4.10 Processus de travail : management de projets

<b>Champ d'action et aperçu des compétences professionnelles opérationnelles</b>
<b>Processus de soutien : management de projets</b>
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• constituer l'équipe de projet ou participer au projet et veiller à une collaboration conduisant au succès.</li><li>• participer à la planification, au pilotage et au bouclage des projets dans la phase de développement et de réalisation avec des outils professionnels (réunion de kick-off, plan du projet, livrables, planification intermédiaire, ...).</li><li>• intégrer dans le déroulement du projet, de façon mesurée, les adaptations et demandes de modification des utilisateurs ou des parties prenantes au projet.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Tâches transversales</b> : constitution de l'équipe ou participation active à l'équipe de projet.
<b>Planification</b> : séance de kick-off, ébauche de projet, description des activités et attribution des tâches, protocole des résultats de la séance de kick-off dans une planification du projet.
<b>Développement</b> : plan de projet concret, pilotage du projet avec réunions de projet régulières (suivi, jalons, ...). gestion des adaptations.
<b>Implémentation</b> : bouclage du projet, réflexion et évaluation sur le déroulement du projet et valorisation des constats.

---

#### 4.11 Processus de travail : management des processus

<b>Processus de travail avec aperçu des compétences professionnelles opérationnelles</b>
<b>Processus de soutien : management des processus</b> Spécialisation Business Solution
L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• analyser les processus existants et faire les propositions d'optimisation adéquates.</li></ul>
<b>Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques</b>
<b>Tâches transversales</b> : appui à la conception et au respect des processus généraux de l'entreprise

---

## 4.12 Processus de travail : management des risques

Processus de travail avec aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
Processus de soutien : management des risques
L'informaticienne de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• effectuer une analyse argumentée des risques (avec le catalogue des risques) de l'environnement informatique.</li><li>• intégrer l'analyse des risques dès la planification de projet pour garantir une sécurité optimale de la gestion de l'entreprise.</li><li>• établir des plans d'urgence et de crise appropriés, basés sur l'analyse des risques.</li><li>• respecter les règles de la gouvernance d'entreprise dans le domaine des technologies de l'information.</li><li>• minimiser au maximum les risques de migration lors de l'implémentation d'un nouveau système informatisé.</li></ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<b>Tâches transversales</b> : définition des exigences de sécurité de l'exploitation, définition du besoin de protection de base basés sur l'analyse des risques, collaboration à l'analyse des exigences en matière de sécurité, préparation et mise en place des mesures de sécurité dans le domaine du système d'information basés sur l'analyse des risques.
<b>Planification</b> : évaluation des risques internes et externes possibles lors de la planification pour minimiser dès le début les risques identifiés.
<b>Développement</b> : établir des plans de crise, respecter la gouvernance d'entreprise.
<b>Implémentation</b> : évaluer les risques lors de l'implémentation, surveiller les potentiels de risque correspondants et introduire des mesures pour minimiser les risques identifiés.
<b>Exploitation</b> : évaluer les risques lors de l'exploitation, proposer et prendre des mesures pour minimiser les risques identifiés.

---

## 4.13 Processus de travail : management de la qualité

Processus de travail avec aperçu des compétences professionnelles opérationnelles
Processus de soutien : management de la qualité
L'informaticien de gestion ES possède les compétences professionnelles opérationnelles pour : <ul style="list-style-type: none"><li>• définir les objectifs annuels de qualité dans le domaine informatique et s'y référer de façon conséquente.</li><li>• aider les collaborateurs à appliquer les mesures de qualité.</li><li>• vérifier régulièrement les mesures de qualité et procéder aux adaptations correspondantes.</li></ul>
Champs d'action avec aperçu des situations professionnelles caractéristiques
<b>Tâches transversales</b> : soutien actif aux processus d'assurance qualité, définition des objectifs de qualité ; garantie, application et amélioration du système d'assurance qualité et de sa certification.



---

## 5 Les domaines d'apprentissage et leurs parts en temps

---

### 5.1 Principes touchant aux conditions minimales (ordonnance du DFE)

Les prescriptions minimales suivantes sont à respecter :

#### Filière d'études à temps plein

	Heures d'apprentissage sans CFC pertinent *	Heures d'apprentissage avec CFC pertinent *
Présence	1'800	1'200
Travail personnel	1'500	1'200
Travail de diplôme	300	300
Stages / travaux liés à la pratique, travaux pratiques liés à des projets dans le cadre de l'institution de formation	1'800	900
<b>Total</b>	<b>5'400</b>	<b>3'600</b>

\* La liste des certificats fédéraux de capacité dits « pertinents » est définie au chapitre 7. Admission de ce document.

#### Filière d'études en emploi

	Heures d'apprentissage sans CFC pertinent *	Heures d'apprentissage avec CFC pertinent *
Présence	1'440	960
Travail personnel	2'580	1'620
Travail de diplôme	300	300
<b>Total des heures</b>	<b>4'320</b>	<b>2'880</b>
Activité professionnelle	1'080	720
<b>Total</b>	<b>5'400</b>	<b>3'600</b>

\* La liste des certificats fédéraux de capacité dits « pertinents » est définie au chapitre 7. Admission de ce document.

Les minima de présence sont évalués en fonction des compétences décrites dans le profil de la profession. Les minima de présence indiqués peuvent être inférieurs à ceux indiqués pour autant que des compétences puissent être acquises par des concepts ou ap-  
puis didactiques appropriés.

---

## 5.2 Répartition des heures de cours dans les disciplines

Les situations de travail issues du contexte professionnel sont décrites dans l'annexe de ce document sous forme de compétences. Les thèmes s'y référant ont été regroupés en disciplines qui relèvent de la gestion, de l'informatique et de la culture générale. Pour concevoir le plan de formation, il faut s'assurer que les objectifs éducatifs formulés pour chacune des disciplines se réfèrent aux compétences et aux situations professionnelles correspondantes.

Les heures de cours sont réparties selon la proportion indiquée ci-dessous dans les différents domaines de branches :

<b>Domaines d'apprentissage généraux</b>	<b>40 – 60 %</b>
<b>Bases en gestion</b>	
1. Pilotage stratégique	
2. Pilotage opérationnel de processus	
3. Gestion financière	
4. Processus clients	
5. Bases juridiques	
<b>Méthodes et techniques</b>	
6. Techniques de travail	
7. Communication écrite	
8. Communication orale	
9. Approche interdisciplinaire	
<b>Bases de la fourniture de prestations</b>	
10. Management de projets	
11. Management des processus	
12. Management des risques	
13. Management de la qualité	
<b>Domaines d'apprentissage spécifiques IT</b>	<b>40 – 60 %</b>
14. Management des services	
15. Ingénierie des systèmes et développement	
16. Ingénierie des applications	
17. Management des TIC	
18. Sécurité des TIC	
19. Management de la qualité dans les TIC	
20. Management des risques dans les TIC	

Une partie des heures d'enseignement devrait si possible être enseignée en anglais.

Lors de la transposition de ces domaines d'apprentissage dans les plans de formation, il est important de veiller à ce que les compétences correspondantes figurent dans divers champs d'action, respectivement dans les différents processus de travail. Les situations de travail formulées fournissent des indications sur les interactions nécessaires entre les différentes disciplines ou les différents thèmes nécessaires à l'acquisition des compétences.

Le niveau de compétences requis résulte des descriptions des situations de travail et est transposé en niveau taxonomique dans le plan de formation.

---

## **5.3 Domaines thématiques généraux**

---

### **5.3.1 Egalité entre hommes et femmes**

L'informatique de gestion relie deux domaines d'activité professionnelle : l'informatique, avec une plus grande proportion d'hommes, et le domaine commercial, dans lequel travaillent davantage de femmes. Il est donc important que, dans le cadre de la formation au métier d'informaticien-ne de gestion ES, une réflexion soit conduite sur la compréhension des rôles de l'homme et de la femme dans notre société en général et dans l'informatique de gestion en particulier. Dans les projets, l'informaticien-ne de gestion doit souvent collaborer avec des personnes de compétences et de capacités complémentaires. Il est donc important de pouvoir faire la distinction entre les attributions de compétences stéréotypées et spécifiques liées au sexe et les compétences réelles des personnes. Au moins 20 heures de cours des disciplines "Conduite opérationnelle de processus" ou "Ingénierie des systèmes et développement" seront donc consacrées à cette optique.

---

### **5.3.2 Utilisation durable des ressources et protection de l'environnement**

Il est nécessaire de prendre en compte l'utilisation durable des ressources et du rendement énergétique, notamment lors de l'acquisition de matériel informatique. Le problème de l'écologie est d'autant plus important que la production de divers produits n'est pas sans conséquences. Ce domaine figure donc dans les objectifs de la formation de l'informaticien-ne de gestion ES. Ce thème est inclus dans le cadre de la discipline "Management des services". Le thème doit en outre être mis en application dans le cadre d'un travail pratique.

---

### **5.3.3 Sécurité au travail, protection de la santé**

La sécurité au travail et la protection de la santé prennent une part non négligeable dans la discipline "Conduite opérationnelle de processus". Le secteur informatique est caractérisé par une agitation importante, un stress permanent et de changements fréquents des conditions cadres. Cela peut nuire à la santé des collaborateurs comme à celle des cadres. Dans ce contexte, une réflexion sur les conditions cadres destinées à favoriser la santé ou l'équilibre travail / vie personnelle doit être menée dans le cadre d'un travail pratique.

---

## 6 Coordination des composantes scolaires et pratiques

Le présent plan d'études cadre est centré sur l'orientation du marché du travail. Les phases d'apprentissage dans le domaine de la formation pratique sont décrites avec les compétences à atteindre. C'est pourquoi la coordination des composantes scolaires et pratiques revêt une importance centrale pour pouvoir intégrer autant que possible et de manière optimale les différentes phases d'apprentissage.

---

### 6.1 Coordination du processus d'apprentissage des formations en emploi

Les composants scolaires et pratiques doivent s'harmoniser au niveau du contenu. Un plan de formation sera fixé par les prestataires de formation, décrivant quels objectifs pédagogiques ou quels contenus sont travaillés dans le contexte scolaire ou dans celui du travail personnel et comment ils sont approfondis en pratique dans l'exercice de la profession. La liaison entre les divers lieux d'apprentissage doit être assurée par des instruments didactiques adaptés (p. ex. matrice de compétences, journal d'apprentissage, etc.).

Pour garantir l'articulation de la coordination entre les deux lieux d'apprentissage, le prestataire de formation justifie dans le cadre d'un concept de transferts, quels ajustements de compétences sont à développer de manière systématique.

Un ajustement systématique de compétences comprend les éléments suivants :

- transmission de contenus, notions, concepts,
- transmission de méthodes, techniques, instruments,
- promotion d'une "méta-compétence" pour assurer le transfert des acquis dans la pratique.

Ces éléments peuvent être transmis dans le contexte scolaire. A côté de la mise en perspective de ces éléments et de leur transfert dans la pratique, il est indispensable, pour pouvoir développer des habitudes professionnelles adéquates, d'exercer divers aspects du savoir-faire :

- l'utilisation spontanée et avec aisance du jargon professionnel,
- la capacité de percevoir et d'estimer des différences subtiles dans les situations de travail typiques,
- l'étude de modèles d'action professionnels et l'évaluation de leur mise en pratique,
- l'étude de demandes, les attitudes et attentes pour envisager une action future,
- la capacité de critiquer un modèle d'action et de l'adapter à une situation nouvelle,
- la maîtrise de tâches imprévisibles présentées avec des données incomplètes.

Ces éléments ne doivent être traités que de manière concrète, directement dans la pratique. Dans le cadre du concept de transfert, le prestataire de formation indique comment il cible ce processus, comment il l'accompagne, l'évalue et en tient compte dans la procédure de qualification. L'activité pratique est utilisée pour le processus d'apprentissage et évaluée dans le contexte scolaire.

---

## 6.2 Les responsabilités des institutions de formation

Pour les formations en cours d'emploi, il incombe à l'institution de formation d'assurer la coordination entre la formation scolaire et la pratique en entreprise. Elle assure l'information de tous les partenaires de formation.

Dans la filière d'études à temps plein, l'institution de formation prend la responsabilité des stages et définit les exigences vis-à-vis de l'entreprise. Elle fixe les arrangements avec les entreprises et contrôle leur exécution, selon l'Art. 10 de l'ordonnance du DFE sur les prescriptions minimales pour la reconnaissance des filières de formation et des études postgrades des écoles supérieures.

Les stages se déroulent dans les conditions cadres suivantes :

- la durée de stage fixée au point 5.1 peut se répartir au maximum en 3 parties, dont une au moins en entreprise sous forme d'un stage de 9 semaines consécutives au minimum. Les autres blocs de pratique peuvent se dérouler en école sur des projets assimilables à des mandats de clients.
- les détails de collaboration entre l'institution de formation et l'employeur ou les employeurs sont stipulés par écrit.
- les entreprises formatrices disposent d'un concept d'accompagnement et de prise en charge des personnes en formation.
- la qualification des formatrices et formateurs doit correspondre au minimum aux prescriptions de la Loi et de l'Ordonnance sur la formation professionnelle (Art. 45 LFPr et Art. 45 OFPr).
- les formatrices et formateurs disposent d'une description de leur poste adéquate. Il leur est accordé un temps suffisant pour assurer sa fonction.

---

## 7 Admission

La filière "Informatique de gestion avec CFC pertinent" est accessible à celui ou celle qui est en possession d'un :

- certificat fédéral de capacité d'informaticien-ne ou
- certificat fédéral de capacité de médiamaticien-ne ou
- certificat fédéral de capacité d'employé-e de commerce Profil M ou E ou
- diplôme d'une école de commerce reconnue par la Confédération

En outre, la filière "Informatique de gestion avec CFC pertinent" est accessible à celui ou à celle qui est en possession d'un :

- certificat fédéral de capacité d'une autre profession d'au moins 3 années de formation initiale
- ou certificat de maturité
- et une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans un domaine informatique de la gestion d'entreprise.

Le prestataire de formation décrit en détail la procédure d'admission dans le cadre d'un concept.

---

## 8 Procédure de qualification

Dans la procédure de qualification, il est indiqué comment les compétences retenues dans le plan d'études cadre seront contrôlées. D'autres conditions concernant les procédures de qualifications finales (Art. 9 de l'Ordonnance sur les conditions minimales de reconnaissance) et sur la promotion (Art. 8 de la même Ordonnance) sont édictées par le prestataire de formation dans un règlement de promotion.

---

### 8.1 Objectif de la procédure de qualification

La procédure de qualification doit être définie afin que :

- pour tous les champs d'action, les personnes en formation justifient qu'elles sont capables de maîtriser de manière professionnelle les situations de travail choisies.
- toutes les composants des orientations systématiques de compétences sont prises en considération dans le cadre de la procédure de qualification (cf. chap. 6).

---

### 8.2 Exigences de la procédure de qualification

Il convient de tenir compte des lignes directrices suivantes :

- tous les champs d'action sont pris en considération dans la procédure de qualification et les résultats obtenus sont consignés par une attestation du diplôme. Sur l'attestation de diplôme sont exclusivement indiqués, les domaines d'apprentissage et l'anglais avec leurs résultats.
- l'évaluation des connaissances respectivement de la compréhension représente globalement 1/3 des problèmes d'examens respectivement du temps d'examen.
- les éléments d'examen interdisciplinaires qui servent à évaluer les compétences professionnelles des candidats et candidates sont formulés sous la forme de situations de travail décrites.
- dans la procédure de qualification, six acquis d'apprentissage appliqués dans un contexte pratique, doivent au minimum être pris en compte. Ceux-ci sont déterminants pour la promotion. Ils doivent être répartis équitablement sur toute la formation. La donnée du problème et les critères d'évaluation sont consignés par écrit.

---

### 8.3 L'examen pour le diplôme

L'examen pour le diplôme a pour objectif de documenter les compétences décrites dans un travail global.

L'examen pour le diplôme comprend :

- un travail de diplôme écrit qui est axé sur la pratique et
- des examens oraux et / ou écrits.

Lors de la définition du travail de diplôme, donc du travail pratique, il faut veiller à l'orientation pratique de son énoncé et de sa définition. Le travail de diplôme doit être un travail fondé, mené de manière autonome et professionnelle. L'objectif poursuivi est la

mise en œuvre d'un projet à partir d'un cas pratique concret, assortie d'une réflexion liée à la théorie. Le travail de diplôme doit être utile à son mandant.

Les examens oraux ou écrits visent à établir le degré d'intégration des différents contenus d'apprentissage.

Dans la filière de formation à plein temps, les travaux réalisés dans le cadre des stages peuvent être intégrés à l'examen de diplôme.

---

#### **8.4 Admission à l'examen**

Le-la candidat-e est admis-e à l'examen du diplôme lorsque tous les objectifs pédagogiques exigés dans le règlement des promotions sont atteints.

---

#### **8.5 Promotion**

Durant les études, les étudiants fournissent diverses prestations d'apprentissage (p. ex. : contrôles des connaissances, travaux pratiques, travaux de projets, ...). Lorsque c'est possible, l'institution de formation intègre l'employeur ou les employeurs dans la promotion.

Les étudiants obtiennent et sont informés des résultats de leurs prestations d'apprentissage au plus tard à la fin de l'année d'étude.

L'institution de formation édicte un règlement de promotion, qui décrit la procédure dans le détail.

---

#### **8.6 Répétition**

L'examen de diplôme peut être répété deux fois, au plus tôt à la session d'examens planifiée suivante.

Pour être promu-e l'année suivante, le-la candidat-e doit réussir au moins 60 % de toutes les exigences d'apprentissage de son année d'étude.

---

#### **8.7 Interruption / abandon des études**

Lorsque les étudiant-e-s doivent interrompre ou abandonner leur formation à la fin ou dans le courant d'une année scolaire, l'institution de formation établit une attestation mentionnant les compétences acquises. La durée de l'interruption ne doit pas dépasser trois ans pour que l'étudiant-e puisse réintégrer une année d'étude en cours. Après trois ans d'interruption, tous les acquis sont perdus.



---

## **9 Dispositions finales**

---

### **9.1 Révision**

Le plan d'études cadre sera périodiquement révisé pour intégrer les tendances dans l'informatique, la gestion d'entreprise, et la méthodologie et la didactique. Cette tâche sera prise en charge par l'OMT IG-HFWI.

---

### **9.2 Entrée en vigueur**

Ce plan d'études cadre entre en vigueur dès que l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie l'a adopté.

Zurich,

ig-hfwi

Jean-Pierre Kousz  
Président

L'OFFT a autorisé le plan d'études cadre le

Berne,

Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT)  
Formation professionnelle supérieure

Directrice  
Ursula Renold

## 10 Annexe : Situations de travail et détail des compétences

### 1. Pilotage stratégique

Processus : pilotage stratégique	
1.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticien de gestion supervise l'infrastructure IT d'un département ou d'une entreprise selon les meilleures pratiques du métier. Il sait proposer, sur la base d'instruments d'analyse appropriés, les éventuelles adaptations stratégiques IT nécessaires compatibles aux objectifs métiers et aux contraintes économiques. Il prépare pour les décideurs des propositions et propose la solution qu'il justifie optimale.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion sait, à l'aide d'analyses appropriées, identifier les opportunités d'optimisation des infrastructures IT et concevoir les mesures nécessaires.</li><li>• L'informaticien de gestion sait analyser les solutions et proposer des critères de choix aux décideurs.</li></ul>
L'informaticienne de gestion assure le lien entre les besoins de son entreprise ou son mandant et la technique. Elle sait, à l'aide de ses différents partenaires, démontrer les apports des solutions IT aux objectifs de son département ou de son entreprise. Elle développe ainsi des solutions orientées métiers et clients qui permettront des avantages concurrentiels.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion ES participe à la stratégie de l'entreprise et sait analyser son effet dans un domaine particulier de l'entreprise.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait traiter de manière approfondie les questions relatives aux processus de l'entreprise.</li></ul>

Processus : pilotage stratégique	
1.2. Champ d'action : planification	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticien de gestion conçoit une stratégie IT basée sur la stratégie de l'entreprise, montre sa faisabilité et indique comment la mettre en place.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion sait concevoir une stratégie informatique pertinente et économique sur la base de la stratégie de l'entreprise.</li><li>• L'informaticien de gestion sait élaborer des propositions concrètes de mise en place de stratégie IT en fournissant les critères de décision.</li></ul>

## 2. Pilotage opérationnel de processus

Processus : pilotage opérationnel de processus	
2.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
<p>L'informaticienne de gestion doit, avec ses collaborateurs, définir périodiquement des objectifs à atteindre dans une période déterminée. Ces objectifs sont dépendants de la stratégie informatique et des projets qui en dépendent. Les objectifs ainsi définis sont les lignes de conduite pour l'évaluation des collaborateurs durant la période à venir.</p> <p>L'informaticienne de gestion prépare et structure les entretiens pour expliquer à son équipe les objectifs définis ci-dessus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elle sait formuler les objectifs et les tâches de chaque membre de son équipe. Pour y arriver, elle se base sur des séances de travail avec son équipe et participe à l'établissement des tâches et des plannings.</li> <li>• Elle sait gérer de manière constructive avec les personnes concernées les conflits entre les objectifs de l'organisation et de ses collaborateurs. Pour y arriver, elle utilise une communication ouverte et claire.</li> <li>• Elle sait régulièrement contrôler le degré d'atteinte des objectifs et, en cas de besoin, mettre en œuvre les mesures nécessaires.</li> <li>• Une informaticienne de gestion sait préparer de manière pertinente les séances de travail avec son équipe et sait les diriger de manière structurée.</li> <li>• Elle sait évaluer les membres de son équipe de manière fondée et structurée basée éventuellement sur un système existant.</li> </ul>
<p>Un informaticien de gestion crée pour son équipe les conditions cadres pour atteindre les objectifs convenus avec les décideurs et les défend auprès de ces derniers. Ceci implique une gestion des ressources qui prend en compte les activités des collaborateurs dans les plannings. Les réflexions de l'informaticien de gestion doivent l'amener à savoir pour un collaborateur quelle activité est nécessaire pour atteindre quel objectif.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait mettre en place de manière optimale une structure organisationnelle et des procédures dans son service. Pour d'autres services, il sait conseiller et éventuellement mettre en place une nouvelle structure. Il y réfléchit régulièrement dans le cadre de son travail pour atteindre les objectifs visés.</li> <li>• L'informaticien de gestion s'intéresse à l'offre de formations continues du marché et, sur cette base, sait proposer des mesures appropriées.</li> </ul>
<p>Une informaticienne de gestion s'organise pour disposer de suffisamment de temps et de moyens pour ses tâches quotidiennes de gestionnaire et relatives à la communication (séances de travail, Jour Fix), ses contacts informels avec ses partenaires (pauses, repas de midi, ...), ses compétences de résolution de situations critiques (conflits, démotivation, baisse de performance, surmenage des mem-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait préparer ses séances de travail de manière professionnelle pour atteindre les objectifs définis. Elle prend soin de mettre en place une culture de communication en s'appuyant sur des méthodes appropriées de conduite de réunion et de modération et utilise en cas de besoin différents médias appropriés.</li> </ul>

<p>bres de l'équipe, ...) ou la culture du feed-back au jour le jour. Son comportement crée un climat de confiance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elle est motivée à préparer promptement et sérieusement ses séances.</li> <li>• En cas de conflits émergents, elle sait les affronter et les apaiser.</li> <li>• L'informaticien de gestion connaît l'importance de la communication informelle et sait l'utiliser activement sous différentes formes.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait parler ouvertement d'un conflit ouvert et sait le résoudre avec les participants.</li> </ul>
<p>Appartenant à l'équipe de direction, l'informaticien de gestion a accès à de nombreuses informations. Son équipe peut également y avoir accès. Il récolte ces informations, les traite pour qu'elles soient utilisables dans l'activité quotidienne et les livre dans les formes et les délais voulus pour les besoins de ses collègues. Il utilise pour ceci de manière pertinente et transparente les canaux de communication disponibles comme l'Intranet, les courriels, les séances de travail, ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait, dans des périodes tendues, instaurer le climat nécessaire à la communication et à l'information.</li> <li>• Il sait rendre compréhensible et efficient les processus de communication et d'information.</li> <li>• Lorsque l'informaticien de gestion prépare des informations, il prend soin à les diffuser à temps et sous forme appropriée au public visé.</li> <li>• En cas de besoin, respectivement lors de crises de communication, il sait agir de manière réfléchie et discrète en fonction des besoins.</li> </ul>

<b>Processus : pilotage opérationnel de processus</b>	
<b>2.2. Champ d'action : planification</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
<p>L'informaticien de gestion prend garde à donner à ses collaborateurs des mandats de travail clairs. Un mandat comprend : les conditions cadre intégrales, les directives nécessaires à son exécution, les objectifs à atteindre. Le mandat est formulé de manière pertinente, complète et compréhensible. L'informaticien de gestion discute du mandat avec les membres de son équipe, dirige les éventuelles discussions nécessaires et transmet les tenants et aboutissants.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait formuler des mandats réalistes, clairs et complets.</li> <li>• L'informaticien de gestion se soucie de l'équité lors de l'attribution des mandats aux membres de son équipe.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à transmettre aux membres de son équipe les expériences et le Knowhow existants, et dans tous les cas, elle est prête à l'expliquer au cours de séance de travail.</li> </ul>

**Processus : pilotage opérationnel de processus**

**2.3. Champ d'action : développement**

**Situations professionnelles**

**Compétences professionnelles opérationnelles**

Les groupes de travail, que l'informaticien de gestion dirige, sont souvent interdisciplinaires, respectivement se composent de collègues d'autres départements. L'objectif commun du groupe de travail est d'une part l'échange d'information et d'autre part l'ajustement, respectivement la suppression de redondances. L'informaticien de gestion dirige de tels groupes de travail de manière réaliste et avec une orientation objective. Les éventuels conflits d'intérêt sont discutés ouvertement et résolus sur la base de critères supérieurs.

- L'informaticien de gestion sait organiser la communication de manière active et appropriée à la situation à l'extérieur de son propre département. Il porte attention à la transparence et à une démarche orientée équipe.
- L'informaticien de gestion est prêt à discuter avec les différentes personnalités du groupe de travail et à guider et diriger l'équipe en tenant compte des processus de groupe courants.
- L'informaticien de gestion connaît ses forces et sait les utiliser de manière précise.

Dans le cadre de projets informatiques, il est le coordinateur et l'interlocuteur pour toutes les questions traitant du système d'information. Ses tâches, par rapport au déroulement du projet, concerne le pilotage de la définition et la réalisation des interfaces, la conception et le développement des outils permettant la reprise des données, l'intégration de nouvelles applications dans l'environnement d'exploitation.

- L'informaticien de gestion participe aux travaux des groupes de projet informatique. Il assure la liaison entre la direction du projet et le département informatique. Il veille à un déroulement méthodologique dans la démarche du projet.
- L'informaticien de gestion est en mesure d'assurer la conduite des tâches en relation au système d'information telles que reprise des données, élaboration des interfaces, intégration de la mise en exploitation.

<b>Processus : pilotage opérationnel de processus</b>	
<b>2.4. Champ d'action : implémentation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticienne de gestion doit souvent prendre de l'ascendant sur des équipes, des départements ou des entreprises qui ne lui sont pas ou pas directement subordonnés (clientes ou clients chez qui des solutions sont implémentées, entreprises partenaires, supérieurs hiérarchiques, dont les ressources doivent être impliquées dans un projet, ...). Elle doit intervenir avec psychologie et compétence pour atteindre son objectif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait se mettre dans la situation de son interlocuteur et définir des objectifs communs.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait convaincre son interlocuteur de la solution proposée.</li> </ul>

<b>Processus : pilotage opérationnel de processus</b>	
<b>2.5. Champ d'action : exploitation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticien de gestion est responsable de la conformité de l'exploitation du système informatique aux procédures écrites et de la fourniture des prestations à la qualité exigée. Il veille à ce que ses collaborateurs soient conscients de ces exigences en insistant, dans les séances de travail avec son équipe, sur leur importance pour atteindre les objectifs, respectivement montrer la bonne image de l'entreprise, et, pour les collaborateurs qui ne répondraient pas à ces exigences, en les rendant immédiatement attentifs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est prêt à observer strictement les procédures écrites.</li> <li>• L'informaticien de gestion est prêt à sensibiliser son équipe aux aspects qualité et à décrire de manière transparente les mesures / procédures définies.</li> <li>• L'informaticien de gestion prend garde aux écarts par rapport aux procédures internes et aux directives qualité et est prêt à les corriger.</li> </ul>

### 3. Gestion financière

Processus : gestion financière	
3.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
Sur la base des directives budgétaires de l'entreprise, l'informaticienne de gestion établit un budget pour son unité d'organisation (centre de coûts) pour tous les coûts par nature. Elle prend en compte pour cela les plans correspondants (plan de capacité, plan des postes de travail, formation, acquisitions, ...)	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion sait, en commun avec la direction de l'entreprise, formuler concrètement des objectifs financiers et les représenter sous forme de budget.</li></ul>

Processus : gestion financière	
3.2. Champ d'action : planification	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticien de gestion établit un budget réaliste et détaillé pour tous les projets pour lesquels il est responsable. Pour cela, il collabore étroitement avec les parties prenantes ou avec les maîtres d'ouvrage. Il soumet le budget établi pour approbation. Ceci comprend également les informations pour le controlling des projets.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion sait établir un budget de projet sur la base des plannings de projet ou des esquisses / avant-projet.</li><li>• L'informaticien de gestion a l'intuition pour estimer, dans le cadre d'un projet, la charge des différents livrables.</li><li>• Pour le budget relatif à un projet, l'informaticien de gestion peut prendre en compte de manière active d'autres expériences pour définir ses estimations ou pour les rendre plausibles.</li></ul>

<b>Processus : gestion financière</b>	
<b>3.3. Champ d'action : développement</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
Concernant les mandats, l'informaticienne de gestion est responsable du reporting de leur situation financière actuelle et pronostiquée, et ce, de manière régulière, concise, adaptée à son destinataire. Pour cela, soit elle utilise le système de reporting à disposition, soit elle reçoit le mandat dans une petite entreprise d'en développer un elle-même. Dans tous les cas, elle prend particulièrement soin de l'efficacité du système de reporting.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à créer régulièrement l'aperçu de la situation financière des mandats et de mettre en évidence les différents facteurs de coût.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à rapporter à intervalles réguliers la situation financière de manière transparente et appropriée.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à présenter de manière adéquate la situation financière.</li> </ul>
L'informaticien de gestion perçoit à temps, sur la base des rapports de projet, des dépassements budgétaires imminents et y réagit de manière adéquate en présentant aux instances responsables des possibilités de solution concrète.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est prêt à évaluer la valeur actuelle des positions budgétaires et à estimer son évolution future.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait définir des mesures raisonnables en cas d'écarts budgétaires menaçants et sait les appliquer.</li> </ul>
L'informaticienne de gestion ajuste le budget sur la base de modifications des conditions cadre, comme par exemple la réduction budgétaire, et elle explique ses conséquences aux instances responsables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à s'adapter à une nouvelle situation et à l'analyser entièrement.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait tirer les conséquences qui ressortent de l'analyse et les représenter de manière pertinente.</li> </ul>



<b>Processus : gestion financière</b>	
<b>3.4. Champ d'action : implémentation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticien de gestion établit, à l'attention des mandants, une calculation finale du projet/système et la présente dans le cadre de la séance de clôture du projet. Il décrit les expériences de cette calcula-tion finale dans le sens de „meilleures pratiques“ pour les projets fu-turs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En fin de projet, l'informaticien de gestion sait établir les facteurs financiers et en déduire une calcula-tion finale du projet.</li> <li>• L'informaticien de gestion est motivé pour extraire des enseignements des calculations finales de projet.</li> </ul>

<b>Processus : gestion financière</b>	
<b>3.5. Champ d'action : exploitation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticienne de gestion perçoit à temps les conditions cadres modifiées dans l'entreprise – comme par exemple une nouvelle politi-que de licence, modification d'une disposition légale ou d'un fournis-seur, ... Elle demande pour cela les moyens financiers nécessaires, respectivement elle fait valoir le potentiel d'économie qui en résulte pour l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait, sur la base de conditions modifiées, tirer les conséquences qui en résultent et sait les représenter.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait formuler de manière convaincante des requêtes relatives aux modifications correspondantes.</li> </ul>
L'informaticien de gestion observe périodiquement les offres de pres-tations de services du marché. Ainsi, il obtient les éléments pour re-connaître quels processus, respectivement sous-processus pourraient profiter avantagement d'une nouvelle alternative. Pour le proces-sus de décision, il est indispensable que les coûts des prestations in-formatiques internes soient représentés de la manière la plus transpa-rente possible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est en mesure de comparer le coût d'une prestation externe avec le coût d'une prestation interne correspondante. Il est conscient que les aspects non monétaires doivent également être pris en compte dans le processus le décision.</li> </ul>

#### 4. Processus clients

Processus : processus clients	
4.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticienne de gestion a la tâche d'établir une analyse d'environnement dans le domaine « Clients » du domaine métier correspondant de l'entreprise. Elle détermine les besoins spécifiques des clients sur la base d'interviews, d'enquêtes, de statistiques, de trends et des sondages des informations. Elle représente les résultats de manière pertinente et montre le potentiel de solutions informatiques. Elle gère l'interaction entre les clientes, respectivement les clients, et le domaine métier correspondant dans le sens de la philosophie de l'entreprise concernant la relation client.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion sait analyser de manière objective et sans préjugé le marché, respectivement la concurrence et sait représenter l'état actuel de manière approfondie.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait percevoir les potentiels de l'information dans la conception de la relation client et sait proposer les mesures correspondantes.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait prendre en considération de manière raisonnable le modèle, respectivement la philosophie, de l'entreprise lors de ses négociations.</li></ul>
L'informaticien de gestion travaille en étroite collaboration avec le service marketing, respectivement ventes. Il les assiste dans l'établissement de segmentations potentielles des clients, dans la représentation des prestations appropriée au public visé et dans sa présence sur Internet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion est sensible aux besoins du marketing et de la vente et est prêt à mettre à disposition les informations qui leur sont nécessaires sous une forme conforme à leurs souhaits.</li></ul>

<b>Processus : processus clients</b>	
<b>4.2. Champ d'action : planification</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
Durant la phase de planification, l'informaticienne de gestion est souvent la partenaire privilégiée des clientes et clients. Elle s'emploie à établir un climat de confiance, prend ses clientes et clients au sérieux et adapte les solutions à leurs besoins. Elle prend garde à tenir ses promesses.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durant la planification, l'informaticienne de gestion prend toujours garde à ce que les solutions émergentes soient conformes aux objectifs définis en établissant un climat de confiance entre les parties prenantes.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à agir dans le sens des clients sans oublier les besoins de sa propre entreprise.</li> </ul>
Dans la phase de planification, l'informaticien de gestion sait qu'il peut proposer aux clientes, respectivement aux clients, différentes solutions possibles. Il les présente de manière compréhensible avec leurs avantages et inconvénients. Il s'applique à associer les conditions cadre des clients de manière optimale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait se distancer de l'élaboration de solutions possibles.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait évaluer les solutions élaborées par rapport aux conditions cadre des clientes / clients.</li> </ul>

<b>Processus : processus clients</b>	
<b>4.3. Champ d'action : développement</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticienne de gestion informe les clientes / clients à intervalles réguliers sur la situation du projet. Ces informations sont sincères et ouvertes – elles permettent aux clients de se faire une idée exacte de l'avancement du projet. Pour les questions des clients relatives au contenu, l'informaticienne de gestion se base sur les avis d'experts appropriés, elle possède ainsi une vision sur l'ensemble du processus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est convaincue que l'information régulière aux clientes respectivement aux clients sur l'avancement du projet est un élément central de la relation client.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait interpréter les résultats d'un projet et les exprimer dans un rapport à l'attention d'une cliente ou d'un client.</li> </ul>

<p>L'informaticien de gestion informe ses clients immédiatement en cas de reports de délai ou de modification de contenu. Il explique aux clients les conséquences et leur propose les meilleures solutions possibles. Il s'efforce de prendre en compte en priorité les attentes des clients.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait réagir de manière détendue et calme à des situations difficiles.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait agir dans le sens de la solution en cas de situations critiques.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait ajuster les priorités des tâches face à de nouvelles situations.</li> </ul>
--	--

<b>Processus : processus clients</b>	
<b>4.4. Champ d'action : implémentation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
<p>L'informaticienne de gestion planifie avec ses clients les tests et la migration d'un système informatique. Elle tient compte précisément des conditions cadres du lieu et conseille la cliente, respectivement le client, lors de l'élaboration d'une procédure appropriée, et de sa mise en oeuvre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait planifier et piloter une procédure de migration.</li> </ul>
<p>L'informaticien de gestion est présent chez le client lors de la mise en exploitation et soutient aussi bien l'informatique interne que les personnes concernées. Il prend garde à ce que la transition soit organisée de manière aussi efficiente que possible pour toutes les parties prenantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est conscient que les effets de la mise en exploitation entraîne des modifications dans plusieurs domaines du client / cliente et que, pour cela, un accompagnement approprié est très important.</li> <li>• L'informaticien de gestion est en mesure de former le personnel de la cliente / client pour qu'il soit en mesure d'utiliser la nouvelle solution de manière appropriée.</li> </ul>

**Processus : processus clients****4.5. Champ d'action : exploitation****Situations professionnelles**

L'informaticienne de gestion développe, avec les clientes / clients et fournisseurs, un rapport solide et charismatique par la confiance réciproque. Elle reste en communication avec ces derniers et est, dans le cadre du déroulement des activités courantes, celle qui peut agir de manière positive sur les relations d'affaires communes. Par une forte présence, elle perçoit les insatisfactions ou le potentiel d'un nouveau champ de négociation.

**Compétences professionnelles opérationnelles**

- L'informaticienne de gestion reste active dans sa communication avec le client afin de pouvoir débattre de conditions cadre modifiées et des potentiels qu'elles engendrent pour de nouvelles prestations de services et de nouveaux mandats.
- L'informaticienne de gestion est en mesure de communiquer activement et loyalement avec la cliente / le client.

## 5. Elaboration de prestations

Processus : élaboration de prestations	
5.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
<p>Dans son travail de planification, l'informaticien de gestion doit engager les ressources disponibles (finances, personnel, fourniture, know-how, ...) là où elles déploient au mieux leurs effets. Il planifie de telle sorte à pouvoir atteindre le maximum d'effets pour un minimum de moyens. Il prépare les données pour permettre à la direction de baser ses décisions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est conscient que des connaissances fondées de chacun des éléments en particulier sont nécessaires pour une planification réaliste des ressources. Il est prêt à intégrer dans sa planification le knowhow d'autres personnes ou les meilleures pratiques.</li> <li>• L'informaticien de gestion est en mesure d'évaluer l'interaction des différentes ressources afin d'obtenir l'effet optimal.</li> </ul>
<p>A côté de ses tâches routinières, l'informaticienne de gestion prépare des données et informations opportunes aux destinataires et crée ainsi la transparence sur les activités de son équipe. Elle coordonne les objectifs et les plans et modère et perfectionne continuellement la procédure de controlling.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est en mesure d'établir intégralement les valeurs actuelles qui sont produites dans un processus prestataire de services.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est en mesure de vérifier les chiffres clé gagnés et de s'assurer de leur plausibilité.</li> <li>• L'informaticienne de gestion s'applique à procéder régulièrement à l'optimisation des processus.</li> </ul>
<p>L'informatisation de l'entreprise est réalisée à la fois par des fournisseurs externes et par des réalisations internes. Sur la base de critères définis dans la stratégie de l'entreprise, l'informaticien de gestion se voit confier des missions de développement d'applications, d'outils ou d'interfaces. La justification de cette approche interne réside souvent dans les besoins d'intégration de solutions à des coûts raisonnables et dans les spécificités métiers dont l'analyse est facilitée par la proximité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion maîtrise les outils d'analyse et de modélisation des données et des traitements dans une orientation de développement.</li> <li>• L'informaticien de gestion connaît les structures standard de fichiers et les standard d'échange de données.</li> <li>• L'informaticien de gestion connaît et maîtrise les outils, les techniques et les méthodologies de gestion de projet informatique, en tenant compte de leurs aspects économiques et technologiques.</li> </ul>

**Processus : élaboration de prestations****5.2. Champ d'action : planification****Situations professionnelles****Compétences professionnelles opérationnelles**

Avant de démarrer une mission, l'informaticien de gestion vérifie les conditions cadre, les délimite éventuellement à d'autres projets, précise les objectifs et les besoins, examine l'utilité et définit différentes variantes de solution. Dans le même temps, il se livre à des considérations économiques et s'accorde sur ces dernières avec le mandant. Ses résultats sont consignés dans l'analyse préliminaire.

- L'informaticien de gestion est en mesure, autant que possible, de rassembler des informations relatives à tous les aspects d'une solution qui permettent à la cliente / au client de prendre une décision sur la base d'un travail commun.
- L'informaticien de gestion est en mesure de présenter une solution aux clientes et clients possibles de telle manière qu'ils peuvent reconnaître son potentiel.
- L'informaticien de gestion est en mesure de délimiter une question pour parvenir aux objectifs et pour ébaucher les solutions adéquates.

Des directives claires sont nécessaires pour la réalisation. Avec le mandant, l'informaticien de gestion élabore un concept dans lequel sont incluses les fonctionnalités et également, déjà, des spécifications détaillées. Le concept comprend déjà des informations sur les conditions pour assurer une migration et mise en service réussie.

- L'informaticien de gestion est en mesure de travailler et de détailler les informations d'une variante de solution et d'en présenter une esquisse. Ce travail doit permettre d'atteindre les objectifs définis.
- L'informaticienne de gestion est en mesure d'utiliser les différentes techniques de représentation et d'analyser les plus appropriées pour atteindre la solution.
- L'informaticienne de gestion est en mesure de représenter les implications économiques de la solution.

<b>Processus : élaboration de prestations</b>	
<b>5.3. Champ d'action : développement</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticien de gestion établit, dans le cadre d'un projet d'acquisition, une représentation adéquate des coûts d'investissement et d'exploitation pour différentes variantes. Il présente les propositions avec leurs avantages et inconvénients, et leurs opportunités et risques, pour que leurs combinaisons permettent une prise de décision appropriée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait réaliser une analyse complète des besoins pour la solution visée.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait représenter de manière complète et transparente les bases économiques de la solution proposée.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait exposer clairement des variantes de solution et sait préparer la prise de décision.</li> </ul>
L'informaticienne de gestion dirige ou accompagne des équipes dans le cadre de projet de développement ou de restructuration. Dans ce cadre, elle prend garde activement et efficacement au controlling et au respect des jalons. Elle compare constamment le planifié et le réalisé et prend les mesures nécessaires en cas d'écarts. Si elle participe à l'équipe d'un projet complexe, elle assiste la direction dans les activités et tâches susmentionnées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait estimer continuellement l'avancement du projet en comparant la situation du projet avec ses objectifs.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait réagir immédiatement avec les mesures adaptées en cas d'écart ou de non atteinte des jalons.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est motivée pour assister la direction de projet dans son travail de gestion de projet.</li> </ul>
L'informaticien de gestion gère son équipe avec prudence. A intervalles réguliers, il s'assure, avec ses collaborateurs, du niveau de qualité, du respect des standard ou des meilleures pratiques. Il contrôle l'efficacité du développement, respectivement du rapport entre les charges et recettes. Régulièrement, il donne à ses collaborateurs un feedback structuré et constructif de la situation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait, avec son équipe, ajuster les directives relatives aux méthodes et à la qualité et sait superviser régulièrement sur l'avancement.</li> <li>• L'informaticien de gestion est convaincu qu'un feedback encouragé et constructif de ses collaborateurs peut avoir une influence positive sur la qualité des procédures.</li> </ul>
Par sa connaissance des métiers de la gestion de l'entreprise et des processus de support à leur fonctionnement quotidien, l'informaticien de gestion est en mesure d'identifier les besoins d'amélioration, les dysfonctionnement et les incohérences entre les fonctionnalités des applications informatiques et les besoins de l'entreprise. Il a un rôle de gardien de l'efficience pour ce qui concerne les applications informatiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est en mesure de développer et mettre en pratique les solutions répondant aux besoins en respectant les critères d'efficacité et de qualité.</li> <li>• L'informaticien de gestion connaît et maîtrise le cycle de vie d'un projet informatique, qu'il s'agisse de la mise en production d'une application acquise ou le développement complet d'une solution interne.</li> <li>• L'informaticien de gestion est en mesure de documenter (documentation technique et documentation utilisateur) tout au long du développement en respectant les critères d'efficacité et de qualité.</li> </ul>



<b>Processus : élaboration de prestations</b>	
<b>5.4. Champ d'action : implémentation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticienne de gestion réfléchit au terme du développement si les objectifs contractuels sont atteints. Pour cela, elle définit les parties relevantes du projet à contrôler, et dirige ou accompagne les tests, évalue les résultats et propose, en cas de nécessité, les mesures correctives nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait définir un plan de test conforme aux exigences.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait réaliser les tests planifiés et sait les documenter de manière complète et transparente.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait proposer des mesures appropriées en cas d'écart avec la situation prévue.</li> </ul>
L'informaticien de gestion planifie, dirige ou supervise les mesures organisationnelles ou techniques d'implémentation de nouvelles solutions informatiques. Pour cela, il pose les bases pour la planification des ressources, de la migration, des interfaces et de l'intégration dans l'environnement prévu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait découvrir et planifier les activités nécessaires pour son entreprise.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait s'assurer que les activités d'implémentation définies dans la planification sont atteintes et conformes à la qualité définie.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait s'assurer que les documents qu'il remet peuvent être audités sur l'exactitude de leurs aspects juridiques.</li> </ul>
L'informaticienne de gestion planifie et assiste la définition de concepts de formation pour accompagner de manière optimale le lancement. L'élaboration d'un concept adéquat représente souvent un grand défi, en confrontant les futures utilisatrices et utilisateurs à de nouvelles technologies et de nouvelles procédures. Au besoin, elle collabore avec des prestataires de services de formation expérimentés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait concevoir un concept de formation approprié aux changements auxquels seront confrontés les utilisateurs.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait impliquer en cas de nécessité des experts appropriés.</li> </ul>

**Processus : élaboration de prestations****5.5. Champ d'action : exploitation****Situations professionnelles****Compétences professionnelles opérationnelles**

L'informaticien de gestion élabore avec l'aide éventuelle de développeurs un concept opérationnel de solution informatisée. Pour cela, il établit si et dans quelle mesure des travaux de maintenance sont nécessaires. Dans ces cas il organise, accompagne et pilote les procédures appropriées.

- L'informaticien de gestion sait, en collaboration avec les spécialistes appropriés, définir un concept opérationnel global.
- L'informaticien de gestion sait, avec les services impliqués, planifier les tâches nécessaires d'exploitation et de maintenance.

Comme base pour l'exploitation courante, l'informaticienne de gestion détermine les critères techniques et organisationnels d'exploitation. Elle se pose des questions relatives au downtime maximum, à la mise en place de procédures de support, aux règles de fail-over fall, ... Sur cette base, elle établit des directives appropriées pour un SLA (Service Level Agreement).

- L'informaticienne de gestion sait définir, sur la base des exigences métier, les mesures nécessaires pour un paquet de prestations et les indicateurs appropriés.
- L'informaticienne de gestion sait planifier, sur la base des exigences de qualité de logiciels, une organisation et des procédures.

## 6. Suivi des prestations

Processus : exécution des prestations	
6.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticien de gestion qui occupe une position de manager connaît son portefeuille de projets. Il prépare régulièrement des prévisions à l'attention de la direction. Pour cela, il utilise les formes de représentation donnant un aperçu financier sous forme résumée et représentant l'état des différents projets.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait communiquer continuellement l'évolution financière de son portefeuille de projets et sait la représenter de manière appropriée.</li> </ul>
Dans le secteur des prestations de services, il est parfois difficile d'établir des budgets. Pour pouvoir faire un planning le plus réaliste possible, l'informaticienne de gestion doit pouvoir, avec les clientes et clients possibles, évaluer quel potentiel ont les différents contacts. Dans le cadre de gros projets, il est important de pouvoir évaluer à l'avance quels facteurs peuvent avoir une influence sur la prochaine période comptable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait anticiper l'évolution de la mission en tenant compte des attentes des clients.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait interpréter les indicateurs disponibles du marché et anticiper leurs effets sur le budget.</li> <li>• L'informaticienne de gestion se soucie toujours de garantir le respect des budgets.</li> </ul>
Les directives administratives sont en augmentation. L'informaticien de gestion étudie continuellement la feuille du commerce et les publications d'autres domaines dans le but de découvrir des appels d'offre ou des opportunités pour l'entreprise. Pour ceci, il cherche de manière raisonnée les projets qui pourraient être intéressants pour l'entreprise et rapporte ces informations aux instances concernées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait lire les différentes publications et sait y extraire les articles à potentiel possibles.</li> <li>• L'informaticien de gestion est motivé à diffuser les informations acquises aux services appropriés.</li> </ul>
De façon continue ou en relation avec des projets spécifiques, l'informaticien de gestion est mandaté pour l'exécution de projets ou sous-projets. Durant toute la durée de l'exécution de la „commande“, il doit assurer les tâches analogues à celles d'un chef de projet pour son domaine : définition des spécifications et élaboration des documents.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion possède les connaissances pour piloter les modifications des applications informatiques internes et pour participer aux actions d'intégration des applications des fournisseurs.</li> <li>• L'informaticien de gestion doit pouvoir élaborer la documentation en relation avec son intervention dans les mandats et / ou la gestion des modifications d'applications.</li> </ul>

<b>Processus : exécution des prestations</b>	
<b>6.2. Champ d'action : planification</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
<p>Dans le cadre de mandats importants, des concepts vastes en relation aux calculs des coûts représentent les bases pour la passation de commande. Il faut fréquemment éclaircir des aspects juridiques et les intégrer dans les contrats. Souvent, l'entreprise court des risques considérables par rapport à des pénalités convenues, à la garantie du secret, ... Il est de la responsabilité de l'informaticienne de gestion d'évaluer de tels risques et de livrer les bases appropriées pour les concepts, les offres et les contrats.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait évaluer les risques juridiques dans la phase précédant la phase finalisation.</li> <li>• L'informaticienne de gestion peut faire appel à des spécialistes juridiques en cas de nécessité.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait mettre au point les différentes bases pour les différents concepts, offres ou contrats.</li> </ul>
<p>L'informaticien de gestion doit souvent établir lui-même des concepts et des offres étendus. Pour cela, des négociations et des éclaircissements auprès des clientes / clients potentiels sont souvent nécessaires et doivent être mis en forme de manière lisible et compréhensible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est conscient qu'il est nécessaire de fournir des explications précises pour l'élaboration de conditions cadre, de concepts ou d'offres à l'attention des clientes / clients.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est en mesure d'établir des offres complètes correspondant aux besoins des clientes / clients.</li> </ul>
<p>Lorsque le mandant a remis un mandat, l'informaticienne de gestion est astreinte à d'importantes tâches organisationnelles. Une organisation interne doit être mise en place et toute la procédure de développement doit être définie avec la formulation de mandats et de livrables concrets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est en mesure d'initialiser avec succès les projets correspondant à des missions reçues.</li> </ul>

<b>Processus : exécution des prestations</b>	
<b>6.3. Champ d'action : développement (approfondissement du développement de logiciel)</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
Partant de la définition des besoins et du cahier des charges, l'informaticien de gestion est à même de développer les éléments ou modules d'une application et de procéder aux tests de fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance et maîtrise des langages de programmation utilisés.</li> <li>• Connaissances et maîtrise d'un environnement de développement (atelier de génie logiciel).</li> <li>• Maîtrise du développement d'application accédant à des bases de données.</li> </ul>
Partant de la description des échanges de données entre applications ou plateformes, l'informaticien de gestion est à même de développer les interfaces d'échange et de procéder méthodiquement aux tests de fonctionnement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des structures et de la manipulation de fichiers et des procédures de contrôle de fonctionnement des interfaces.</li> <li>• Connaissance des caractéristiques des plateformes informatiques par rapport à l'échange des données.</li> <li>• Maîtrise des processus de synchronisation des données.</li> </ul>

<b>Processus : exécution des prestations</b>	
<b>6.4. Champ d'action : implémentation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
Un processus complexe de remise est prévu au terme de chaque mandat. L'informaticien de gestion doit le préparer, le piloter et le clore en respectant les règles convenues. Pour cela, il rassemble les bases et les documents nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait préparer et piloter de manière active le processus de remise.</li> <li>• Dans le cadre du processus de remise, l'informaticien de gestion sait préparer de manière appropriée les documents nécessaires.</li> </ul>
Suite à des modalités convenues de calcul, l'informaticienne de gestion garantit que les prestations fournies sont évaluées dans les temps. Pour ceci, elle rassemble les bases et les documents qui permettent l'établissement de la comptabilité interne et la facturation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion prend toujours garde à présenter les bases complètes pour l'évaluation comptable de prestations fournies.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait mettre à disposition les données nécessaires dans une forme demandée à la remise d'une prestation.</li> </ul>

**Processus : exécution des prestations**

**6.5. Champ d'action : exploitation**

**Situations professionnelles**

**Compétences professionnelles opérationnelles**

L'informaticien de gestion initialise et gère une organisation orientée services. Pour cela, il veille à mettre en place une organisation appropriée et économique des procédures de travail et à contrôler le respect de leurs mises en oeuvre.

- L'informaticien de gestion est conscient qu'une organisation optimale des procédures orientées services est essentielle pour assurer une haute qualité de services.
- L'informaticien de gestion sait mettre en place des procédures économiques.
- L'informaticien de gestion sait contrôler régulièrement la mise en oeuvre des procédures définies et sait y apporter les éventuels correctifs.

Dans l'informatique, il faut souvent faire appel à des consultants, ce qui, le cas échéant, exige du temps. Les clientes et clients croient souvent que ces prestations ne sont pas à leur charge. C'est pourquoi l'informaticienne de gestion prend soin à ce que les prestations de service fournies soient également à la charge du mandant.

- En cas d'appel à du consulting non planifié, l'informaticienne de gestion est consciente qu'il faut trouver un équilibre entre les aspects économiques et les besoins des clients.

## 7. Capacité d'innovation

Processus : capacité d'innovation	
7.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
En s'informant continuellement sur les thèmes pertinents, l'informaticien de gestion fournit un apport significatif au processus d'innovation de l'entreprise. Il identifie les sources qui assurent les informations nécessaires. Il les évalue systématiquement et met en place les mesures organisationnelles pour que son équipe les ait à disposition pour leur travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion est prêt à s'impliquer en tout temps et de manière active dans les derniers trends de l'informatique.</li><li>• L'informaticien de gestion s'intéresse à prendre connaissance des informations disponibles et à les mettre à disposition.</li></ul>
A l'aide du management de l'information, l'informaticienne de gestion assure qu'elle et son équipe peuvent générer de nouvelles idées. Elle les évalue et sélectionne celles qu'elle présentera à l'instance de décision sous une forme adéquate.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion sait rassembler des informations de manière telle à ce qu'elles soient utilisables comme base pour des solutions innovatrices.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait utiliser activement les avantages du travail en équipe pour le développement d'idées créatives et innovatrices.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait rassembler les résultats d'un atelier de recherche d'idées et les présenter de manière appropriée au public cible.</li></ul>

<b>Processus : capacité d'innovation</b>	
<b>7.2. Champ d'action : planification</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
Dans le cadre d'un processus de planification, l'informaticien de gestion réfléchit régulièrement aux solutions planifiées. Dans le cadre de la mise en place de la solution trouvée, il veille, avec son équipe ou son mandant / mandante, à l'opportunité d'optimisations possibles ou à l'introduction de nouvelles méthodes ou technologies.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est prêt à évaluer régulièrement si, dans le cadre des solutions planifiées, les technologies, respectivement les pratiques les plus actuelles sont prises en compte.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait intégrer les standard et développements les plus récents dans ses propres tâches.</li> </ul>

<b>Processus : capacité d'innovation</b>	
<b>7.3. Champ d'action : exploitation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
L'informaticienne de gestion utilise régulièrement l'opportunité de tirer profit des points faibles et des expériences personnelles ou externes. Elle cherche d'en dériver de nouvelles approches de solution. En documentant de manière appropriée ses connaissances, elle les rend utilisables pour des développements futurs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait contrôler régulièrement le bon déroulement des procédures à l'aide de l'expressif KPI sur les points faibles.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est motivée à générer des solutions innovatrices pour les points faibles constatés.</li> <li>• Dans le cadre de l'élaboration des solutions, l'informaticienne de gestion sait travailler de manière telle que les solutions puissent être réutilisées dans des situations semblables.</li> </ul>



## 8. Management de projet

Processus : management de projet	
8.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticien de gestion connaît les projets informatiques des mois précédents. Dans ce cadre, il passe tout le temps d'une équipe à l'autre et doit en créer de nouvelles qui sont temporaires. Dans une équipe de projet travaillent typiquement des personnes internes ou externes avec des niveaux hiérarchiques différents. Il met en oeuvre des techniques reconnues de constitution d'équipe et veille aux conflits dans le travail commun.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion est conscient que la composition du personnel d'une équipe est déterminante pour le succès du projet.</li><li>• Dans le cadre du choix des membres de l'équipe, il sait prendre en compte aussi bien les exigences professionnelles que les aspects de dynamique de groupe.</li><li>• L'informaticien de gestion sait promouvoir le processus de constitution d'équipe et sait intervenir activement en cas de conflit.</li></ul>
L'informaticien de gestion participe activement aux projets en rapport avec le système d'information de l'entreprise. Ceci signifie qu'il participe pratiquement à tous les projets à des phases déterminées ou sur toute leur durée.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion connaît les contraintes et les enjeux de la participation à des projets.</li><li>• Il est conscient des aspects de communication et de complémentarité dans le fonctionnement d'une équipe de projet.</li><li>• Il connaît la base des méthodes de gestion de projet, de la planification des projets et de la conduite des équipes.</li></ul>

Processus : management de projet	
8.2. Champ d'action : planification	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticienne de gestion démarre un nouveau projet avec une séance Kick-Off. Elle discute l'ébauche de projet proposé avec l'équipe nommée. Ceci se base sur les objectifs et conditions cadres fixés. Le résultat de la séance Kick-Off est la détermination d'une structure de projet et de communication favorisant la productivité, la définition de livrables et des responsabilités.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion est consciente de l'importance fondamentale de la réussite d'une séance Kick-Off.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait préparer une séance Kick-Off de telle sorte à ce que les personnes invitées connaissent leur rôle et s'engagent dans le projet avec motivation.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait diriger une séance Kick-Off de manière compétente et orientée.</li></ul>

	<p>tée objectifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est prête à préparer à fond une séance Kick-Off.</li> </ul>
<p>Dans le rôle de chef de projet, l'informaticien de gestion rassemble les résultats de la séance Kick-Off dans un plan de projet. Il définit, sur la base des livrables définis, des délais et des jalons. Il représente de manière lisible les bases du projet et organise une documentation appropriée pour le pilotage du projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait découper un projet en livrables et son déroulement en jalons.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait mettre en place un flux d'information de manière à ce que tous les participants puissent à tout moment connaître l'état et l'avancement du travail.</li> </ul>

<b>Processus : management de projet</b>	
<b>8.3. Champ d'action : développement</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
<p>Durant la phase de développement, l'informaticienne de gestion joue le rôle de cheffe de projet dans le cadre d'une direction de projet exigeante. Elle supervise le déroulement du projet sur la base des livrables et exige si nécessaire les prestations convenues en cas de déficience. A l'aide de réunions de projet régulières, elle assure les échanges entre participants au projet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas de mise en évidence d'écarts par rapport au plan, l'informaticienne de gestion sait mettre en place les mesures et les ressources exigées.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait inviter les membres de l'équipe de projet à des échanges réguliers sur l'état de l'avancement des travaux.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait planifier des séances de projet à des périodicités raisonnables et sait les diriger de manière efficiente.</li> </ul>
<p>Les parties prenantes, respectivement les clients / clientes confrontent continuellement l'informaticien de gestion, pendant la phase de réalisation, à des demandes de modification ou d'ajustement des demandes antérieures. L'informaticien de gestion adapte dans la mesure du possible le plan de projet correspondant, informe l'équipe de projet immédiatement, intègre les modifications dans le plan de projet et informe les clientes / clients des éventuelles suites financières.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion réagit en professionnel aux demandes de changement des clientes / clients pendant le projet.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait définir et mettre en place un management du changement dans le cadre de son projet.</li> <li>• Il sait évaluer correctement les demandes d'adaptation et les mesures appropriées, et leur affecter des priorités judicieuses.</li> </ul>
<p>L'informaticienne de gestion est confrontée au conflit classique des 4 objectifs (délais, coûts, qualité et fonctionnalités) ou, au fait de devoir prendre en compte différents intérêts. Les participants au projet peu-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion veille à équilibrer aussi bien que possible l'affectation des ressources des collaborateurs aux exigences des différents projet.</li> </ul>

<p>vent être en fin de compte en surcharge. Le mandant est informé à l'aide d'une argumentation appropriée sur les raisons pour lesquelles certains projets ne pourront pas être réalisés pour les dates prévues en cas de modification.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait communiquer à temps les conflits d'intérêt aux mandants.</li> </ul>
--	--

<b>Processus : management de projet</b>	
<b>8.4. Champ d'action : implémentation</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
<p>Le projet se termine avec la mise en exploitation des produits développés. L'informaticien de gestion invite les intéressés à la dernière séance de projet, établit une évaluation commune du déroulement du projet et consigne les connaissances acquises dans le rapport de clôture.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est conscient qu'une clôture de projet active et structurée a une grande importance pour les projets futurs.</li> <li>• L'informaticien de gestion sait évaluer le déroulement du projet et le reporter de manière adéquate dans le rapport de clôture.</li> </ul>

## 9. Management de processus

Processus : management de processus	
9.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticienne de gestion établit une analyse de l'environnement de l'entreprise et de son interaction avec les processus en prenant en compte les objectifs, les potentiels d'optimisation et d'automatisation. Elle définit les chiffres clé appropriés pour la direction des processus concernés et pour pouvoir définir les effets d'une nouvelle solution.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion sait analyser, visualiser et documenter les processus existants.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait reconnaître les composants critiques et proposer des possibilités d'optimisation appropriées.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait découvrir les potentiels d'automatisation et proposer les outils appropriés.</li></ul>
L'approche processus est au centre de l'organisation de l'entreprise et détermine la mise en place des solutions informatiques. L'informaticien de gestion doit donc connaître l'approche processus mise en place dans l'entreprise. Il doit aussi pouvoir identifier les besoins en terme de processus de traitement de l'information. De part ses compétences en analyse, il doit pouvoir modéliser les processus, en définir les risques, proposer des indicateurs de mesure, les formaliser.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion est capable d'analyser et modéliser les processus existants.</li></ul>

## 10. Management des risques

Processus : management des risques	
10.1. Champ d'action : missions principales	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
Les risques à l'intérieur d'une entreprise sont multiples. Pour cette raison, l'informaticien de gestion évalue systématiquement les dangers potentiels et les risques pour le personnel, l'organisation, la technique et les processus. Il établit un catalogue des risques et des propositions concrètes à l'attention des décideurs, avec les critères de décision.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticien de gestion est sensibilisé à la présence de risques considérables dans le domaine informatique qui peuvent mettre profondément en question le succès de l'entreprise.</li><li>• Il sait établir un inventaire systématique des risques.</li><li>• Il est motivé à analyser et réanalyser périodiquement l'inventaire des risques.</li><li>• Il sait définir et mettre en oeuvre les mesures nécessaires pour gérer les risques.</li></ul>

Processus : management des risques	
10.2. Champ d'action : planification	
Situations professionnelles	Compétences professionnelles opérationnelles
L'informaticienne de gestion intègre l'analyse des risques dans le planning des projets. Dans ce cadre, elle prend soin à une sécurité optimale et économique. Elle analyse activement le déroulement des incidents du passé afin de profiter des connaissances de ces expériences dans les nouveaux projets.	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'informaticienne de gestion sait, par une évaluation préventive des risques, minimiser les dommages potentiels.</li><li>• L'informaticienne de gestion sait analyser le développement des incidents, les documenter et mettre en place les mesures préventives appropriées.</li><li>• Dans le cadre du développement de mesures de sécurité, l'informaticienne de gestion s'applique à trouver un compromis entre une solution à très haute sécurité et une autre idéale économiquement.</li></ul>

<b>Processus : management des risques</b>	
<b>10.3. Champ d'action : développement (approfondissement Business Solution)</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
La dépendance technique des procédures informatisées dans la chaîne de création de plus-values augmente et par là ses risques. Pour être prêt en cas de sinistre, l'informaticien de gestion établit à temps des plans d'urgence, respectivement des plans de crise. Il y réfléchit constamment avec son équipe et s'assure de leur efficacité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion sait, sur la base d'une analyse des risques, établir des plans d'urgence et des plans de crise.</li> <li>• L'informaticien de gestion est motivé pour simuler des scénarios d'urgence les plus réalistes possibles pour évaluer les mesures d'assistance établies et y apporter les éventuels ajustements nécessaires.</li> <li>• Suite à un incident, l'informaticien de gestion est disposé à réfléchir sur l'effet des mesures et éventuellement d'en tirer les conséquences.</li> </ul>
Par la plus grande transparence possible de son travail, l'informaticienne de gestion contribue à l'assurance du respect des règles de la Corporate Governance. Par une collaboration active dans le développement de procédures de contrôle, elle contribue à la mise en place des modèles de Corporate Governance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est consciente du positionnement de son travail dans la Corporate Governance.</li> <li>• L'informaticienne de gestion s'emploie, par son travail d'une haute transparence, à fournir sa contribution à la Compliance.</li> </ul>

<b>Processus : management des risques</b>	
<b>10.4. Champ d'action : implémentation (approfondissement Business Solution)</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
Avant l'implémentation, l'informaticien de gestion prépare un plan détaillé du déroulement de la migration (migration partielle ou complète, plan de migration, procédures, ...). En plus, il présente les risques de la migration et évalue le plan de migration pour minimiser les risques possibles. Le cas échéant, il met en place les mesures pour minimiser les risques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion s'emploie à minimiser autant que possible la probabilité qu'un incident se produise au cours de la migration.</li> <li>• Il sait développer un plan de migration pour éviter le plus possible les risques.</li> </ul>

<p>Lors de la mise en production de nouvelles applications informatiques, l'informaticien de gestion doit définir les points de contrôle du processus d'installation. Sur la base de ces éléments, il doit évaluer les risques en matière de sécurité informatique et s'assurer, notamment, que le rétablissement du système précédent reste possible en cas de problème.</p> <p>Les mesures en matière de sécurité doivent également être prises pour assurer l'utilisation conforme de la nouvelle application par les utilisateurs et la vérification que les normes de sécurité d'accès sont respectées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion met en application les mesures de sécurité informatique définies dans le PSI, en veillant particulièrement aux points suivants : droits d'accès, sauvegarde des données, rétablissement du système après une panne, restauration des données.</li> <li>• Dans le cas de migration, il définit les mesures et actions garantissant la reprise des activités selon la planification établie.</li> </ul>
--	---

## 11. Management de la qualité

<b>Processus : management de la qualité</b>	
<b>11.1. Champ d'action : missions principales</b>	
<b>Situations professionnelles</b>	<b>Compétences professionnelles opérationnelles</b>
<p>L'informaticienne de gestion définit les objectifs qualité annuels dans le domaine informatique, avec le management, les prestataires de l'informatique et les groupes utilisateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion est convaincue de l'importance des objectifs qualité pour son domaine propre.</li> <li>• L'informaticienne de gestion sait formuler des objectifs qualité pertinents et économiques.</li> </ul>
<p>En collaboration avec les spécialistes, l'informaticien de gestion travaille à la planification et à la mise en oeuvre d'un management de la qualité informatique et en informe son équipe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est motivé pour sensibiliser son équipe à la définition d'objectifs et de mesures qualité et à les faire respecter.</li> </ul>
<p>L'informaticienne de gestion aide ses collaborateurs lors de la mise en oeuvre de mesures qualité. Par des formations adaptées, elle s'assure que les rôles, méthodes, outils et directives sont appropriés pour un projet défini. Par des évaluations continues de ses projets, elle garantit la culture de qualité convenue et respectivement la participation des collaborateurs à cet objectif. Elle s'assure que les directives qualité et les check-listes fournies sont utilisées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion sait introduire et gérer avec ses collaborateurs un système qualité.</li> <li>• Elle est prête à observer et à mettre en place les normes et mesures imposées.</li> <li>• L'informaticienne de gestion est disposée à soutenir le système qualité mis en place par des contrôles et des feedback réguliers.</li> </ul>

<p>Par des observations régulières, l'informaticien de gestion découvre les points faibles dans l'implémentation des processus. A intervalles réguliers, il présente les mesures qui pourraient améliorer les performances. Pour cela, il prépare des propositions à l'attention des preneurs de décision et participe activement à leur réalisation dans son domaine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticien de gestion est convaincu que la qualité ne peut s'améliorer que lorsque les mesures correspondantes et leurs effets sont régulièrement contrôlés ainsi que les effets des propositions d'améliorations décidées.</li> </ul>
<p>A intervalles réguliers, il y a des certifications dans l'organisation. L'informaticienne de gestion participe activement aux audits et s'y prépare de manière appropriée. Pour cela, elle se confronte avec les indices critiques de succès dans son domaine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'informaticienne de gestion participe activement aux mesures pour les démarches de certifications.</li> <li>• Elle est prête à se préparer de manière appropriée aux audits planifiés.</li> </ul>