

# Référentiel européen des compétences en informatique

## PLANIFIER, DEVELOPPER, UTILISER, FACILITER, GERER

### A. PLANIFIER

#### A1 IS and Business Strategy Alignment / Informatique et alignement stratégique métier

S1 sait analyser les développements futurs en matière de processus métiers et d'application technologique  
S2 sait déterminer les besoins des processus des services informatiques  
S3 sait identifier et analyser les besoins à long terme des utilisateurs/clients  
S4 contribue au développement de la stratégie et de la politique informatique  
S5 contribue au développement de la stratégie d'entreprise

#### A.2. Service Level Management / Gestion des niveaux de service

S1 sait analyser les niveaux de prestation de services enregistrés  
S2 sait évaluer le niveau des services fournis par rapport au contrat  
S3 est capable de négocier des objectifs réalistes de niveau de service  
S4 utilise des techniques appropriées pour la gestion de la qualité  
S5 anticipe et limite les interruptions de prestation de service potentielles

#### A.3. Business Plan Development / Développement du plan d'activités

S1 traite et identifie les éléments essentiels des propositions en matière de valeur du produit ou de la solution  
S2 définit les canaux de création de valeur ajoutée appropriés  
S3 élabore une analyse SWOT détaillée  
S4 produit des rapports sur le rendement à court et à long termes (par exemple, rendement financier, rentabilité, usage et création de valeur ajoutée)  
S5 identifie les principaux jalons du plan d'activités

#### A.4. Product or Project Planning / Planification des produits ou des projets

S1 identifie toutes les cibles potentielles pour le produit ou le projet  
S2 définit le plan de communication ; identifie les utilisateurs clés et produit des documents connexes  
S3 élabore des plans de projet et des plans qualité comportant des jalons  
S4 garantit l'existence des informations appropriées destinées aux décideurs et les gère  
S5 gère le processus de demande de changement

#### A.5. Architecture Design / Conception de l'architecture

S1 apporte une expertise facilitant la résolution de problèmes techniques complexes et garantissant la mise en œuvre des meilleures solutions architecturales  
S2 utilise les connaissances acquises dans divers domaines technologiques pour concevoir et formaliser l'architecture d'entreprise  
S3 comprend les objectifs métier de l'entreprise qui ont un impact sur les composants de l'architecture (données, applications, sécurité, développement, etc.)  
S4 facilite la communication de l'architecture, des normes, des principes et des objectifs de l'entreprise vers les équipes de développement  
S5 développe des schémas et des modèles de conception permettant aux analystes de systèmes de concevoir des applications cohérentes

#### A.6. Application Design / Conception des applications

S1 identifie les acteurs : clients, utilisateurs et autres parties prenantes  
S2 recueille, formalise et valide les besoins fonctionnels et non fonctionnels  
S3 applique des modèles et des données d'estimation afin d'évaluer les coûts des différentes phases du cycle de vie du logiciel  
S4 évalue l'utilité d'un prototypage permettant de valider les besoins  
S5 élabore et organise le plan global visant à la conception de l'application et en suit l'exécution  
S6 élabore les spécifications fonctionnelles à partir des besoins définis  
S7 évalue la pertinence des différentes méthodes de développement d'applications pour le scénario actuel

#### A.7. Technology Watching / Veille technologique

S1 contrôle les sources d'information et suit de façon permanente les plus prometteuses  
S2 identifie les vendeurs et les fournisseurs de solutions les plus prometteuses ; évalue, justifie et propose les solutions les plus intéressantes.  
S3 identifie les avantages et les améliorations pour l'entreprise de l'adoption de technologies émergentes  
S4 est capable de créer un processus de « preuve du concept » (proof of concept)

#### A.8. Sustainable Development / Développement durable

S1 contrôle et mesure la consommation d'énergie liée à l'informatique  
S2 applique les recommandations dans les projets pour étayer les toutes dernières stratégies de développement durable  
S3 maîtrise les contraintes réglementaires et les normes internationales relatives à la durabilité informatique.

## **B. DEVELOPPER**

### **B.1. Design and Development / Conception et développement**

- S1 explique et communique au client la conception/le développement
- S2 réalise des essais et évalue les résultats obtenus par rapport aux spécifications de produits
- S3 applique des architectures logicielles et/ou matérielles appropriées
- S4 conçoit et développe une architecture matérielle, des interfaces utilisateur, des composantes de logiciels de gestion et logiciels embarqués
- S5 gère et garantit des niveaux élevés de cohérence et de qualité dans les développements de logiciels complexes
- S6 utilise des modèles de données

### **B.2. Systems Integration / Intégration des systèmes**

- S1 mesure la performance du système avant, pendant et après son intégration
- S2 documente et enregistre les activités, les problèmes et les activités de maintenance corrective liées
- S3 adapte les besoins des clients aux produits existants
- S4 vérifie que les capacités des systèmes intégrés et leur efficacité correspondent aux spécifications
- S5 sécurise/sauvegarde les données afin de garantir (leur) intégrité lors de l'intégration du ou des systèmes

### **B.3. Testing / Tests**

- S1 élabore et gère un plan de tests
- S2 gère et évalue le processus de tests
- S3 conçoit les tests de systèmes informatiques
- S4 prépare et exécute les tests de systèmes informatiques
- S5 consigne et documente les tests et les résultats

### **B.4. Solution Deployment / Déploiement de la solution**

- S1 organise le processus de déploiement et les actions de mise en place des produits S2 organise et planifie les activités de bêta tests, et de tests de solution dans son environnement opérationnel définitif
- S3 configure les composants à tous les niveaux afin de garantir une interopérabilité globale correcte
- S4 identifie et applique l'expertise nécessaire pour résoudre les problèmes d'interopérabilité
- S5 organise et contrôle la prestation de service d'assistance initiale, y compris la formation de l'utilisateur pendant le démarrage du système
- S6 organise l'alimentation des bases de données et gère la migration de données

### **B.5. Documentation Production / Production de la documentation**

- S1 observe et met en place une utilisation efficace des normes professionnelles pour les publications
- S2 prépare des modèles pour des publications partagées
- S3 organise et contrôle le processus de gestion de contenu
- S4 Maintient la cohérence des publications avec la solution pendant tout le cycle de vie

## **C. UTILISER**

### **C.1. User Support / Support utilisateur**

- S1 interagit efficacement avec les utilisateurs afin de déterminer les symptômes
- S2 analyse les symptômes pour différencier une erreur de l'utilisateur d'une défaillance technique
- S3 installe et utilise les outils d'assistance pour un traçage systématique des sources d'erreur ou de défaillance technique
- S4 communique clairement avec les utilisateurs finaux et fournit des instructions concernant la résolution des problèmes
- S5 enregistre et catégorise les problèmes afin d'alimenter le développement et l'intégrité des outils d'assistance en ligne

### **C.2. Change Support / Support des changements**

- S1 partage les spécifications fonctionnelles et techniques avec les équipes responsables de la maintenance et de l'évolution des solutions informatiques
- S2 gère les communications avec les équipes responsables de la maintenance et de l'évolution du système d'information
- S3 analyse l'impact des changements fonctionnels / techniques sur les utilisateurs
- S4 anticipe toutes les actions nécessaires pour limiter l'impact des changements (formation, documentation, nouveaux processus ...)

### **C.3. Service Delivery / Livraison de Services**

- S1 applique les processus qui englobent la stratégie de prestation de services informatiques des organisations
- S2 remplit et complète la documentation utilisée dans la prestation de services informatiques
- S3 analyse la fourniture de prestation de services et transmet les résultats aux responsables

### **C.4. Problem Management / Gestion des problèmes**

- S1 contrôle l'évolution des problèmes tout au long du cycle de vie et assure une communication efficace
- S2 identifie les défaillances potentielles de composants critiques et prend des mesures visant à limiter les effets de toute défaillance
- S3 réalise des audits de gestion des risques et agit de manière à réduire au maximum ces risques

S4 affecte les ressources adaptées aux activités de maintenance, en mettant en balance les coûts et les risques  
S5 communique à tous les niveaux afin de s'assurer du déploiement tant interne qu'externe des ressources appropriées afin de réduire les interruptions ou pannes au minimum

## **D. FACILITER**

### **D.1. Information Security Strategy Development / Développement de la stratégie pour la sécurité de l'information**

S1 développe et analyse de manière critique la stratégie de l'entreprise pour la sécurité de l'information  
S2 définit, présente et promeut une politique de sécurité de l'information pour approbation au plus haut niveau de la direction de l'organisation  
S3 applique les normes, les bonnes pratiques et les exigences légales de la sécurité de l'information  
S4 anticipe les changements nécessaires en matière de stratégie de sécurité de l'information de l'organisation et élabore de nouveaux plans  
S5 propose des mesures d'urgence efficaces

### **D.2. ICT Quality Strategy Development / Développement de la stratégie pour la qualité informatique**

S1 définit une politique de qualité informatique pour satisfaire aux standards de performance de l'organisation, ainsi qu'aux objectifs de satisfaction du client  
S2 identifie les métriques de qualité à utiliser  
S3 applique les standards et les bonnes pratiques pour maintenir la qualité de l'information

### **D.3. Education and Training Provision / Prestation de services de formation**

S1 organise des calendriers de formation pour répondre aux besoins  
S2 identifie et utilise au maximum les ressources nécessaires pour organiser des sessions à un coût compétitif  
S3 promeut et commercialise l'offre de services d'enseignement et de formation  
S4 analyse les données de feed-back et les utilise pour une amélioration continue de l'offre de formation  
S5 conçoit les programmes de formation pour répondre aux besoins de formation informatique des clients

### **D.4. Purchasing / Achats**

S1 interprète les spécifications de produits/services  
S2 négocie les modalités, les conditions et les prix  
S3 analyse les propositions / offres reçues  
S4 gère le budget achat  
S5 dirige l'amélioration du processus d'achat  
S6 Analyse l'efficacité énergétique et les aspects liés à l'environnement d'une proposition

### **D.5. Sales Proposal Development / Développement des propositions**

S1 élabore le référentiel pour la documentation de la proposition  
S2 coordonne et facilite le travail multidisciplinaire des équipes qui participent à l'élaboration de la proposition  
S3 interprète les termes et conditions décrits dans la documentation de l'appel d'offres  
S4 évalue les atouts et les faiblesses des concurrents potentiels  
S5 garantit la haute qualité des propositions et de leur soumission dans les délais  
S6 Communique sur l'efficacité énergétique et des aspects liés à l'environnement d'une proposition

### **D.6. Channel Management / Gestion des canaux de vente**

S1 choisit le meilleur canal de vente selon le produit ou la solution fourni(e)  
S2 définit des remises selon l'environnement concurrentiel  
S3 sélectionne les revendeurs à valeur ajoutée sur la base d'analyses approfondies, planifie et établit des contacts  
S4 contrôle et supervise les performances des canaux de vente conformément à la prévision de ventes et est capable de définir des actions correctives si nécessaire  
S5 applique les méthodes de commercialisation sur le Web

### **D.7. Sales Management / Gestion des ventes**

S1 développe une forte collaboration entre les clients et sa propre organisation  
S2 suit les informations relatives au marché, par exemple, risques, changements, innovations et les communique aux unités fonctionnelles internes afin d'améliorer le portefeuille de services et de produits  
S3 réagit par anticipation aux changements d'activité des clients et communique ces derniers aux services internes  
S4 développe des relations durables avec les clients  
S5 analyse les performances de vente pour établir des prévisions et développer un plan tactique des ventes

### **D.8. Contract Management / Gestion des contrats**

S1 favorise des relations positives avec les fournisseurs et les clients  
S2 négocie les modalités des contrats  
S3 applique une capacité de jugement et une souplesse dans les négociations contractuelles conformes aux règles et politiques internes

### **D.9. Personnel Development / Développement du personnel**

S1 identifie les lacunes en compétences et capacités  
S2 identifie et recommande des possibilités de perfectionnement basées sur l'activité courante

S3 intègre les possibilités de développement de compétences aux les processus de travail courants  
S4 accompagne les processus de formation

**D.10. Information and Knowledge Management / Gestion de l'information de la connaissance**

S1 recueille les connaissances internes et externes, et les besoins d'information

S2 formalise les exigences des clients

S3 traduit/ reflète les comportements métier dans des informations structurées

S4 fait en sorte que l'information soit disponible

**E. GERER**

E.1. Forecast Development / Développement prévisionnel

E.2. Project and Portfolio Management / Gestion de projets et du portefeuille de projets

E.3. Risk Management / Gestion des risques

E.4. Relationship Management / Gestion de la relation client

E.5. Process Improvement / Amélioration des processus

E.6. ICT Quality Management / Gestion de la qualité informatique

E.7. Business Change Management / Gestion des changements métier

E.8. Information Security Management / Gestion de la sécurité de l'information

E.9. IT Governance/ Gouvernance informatique