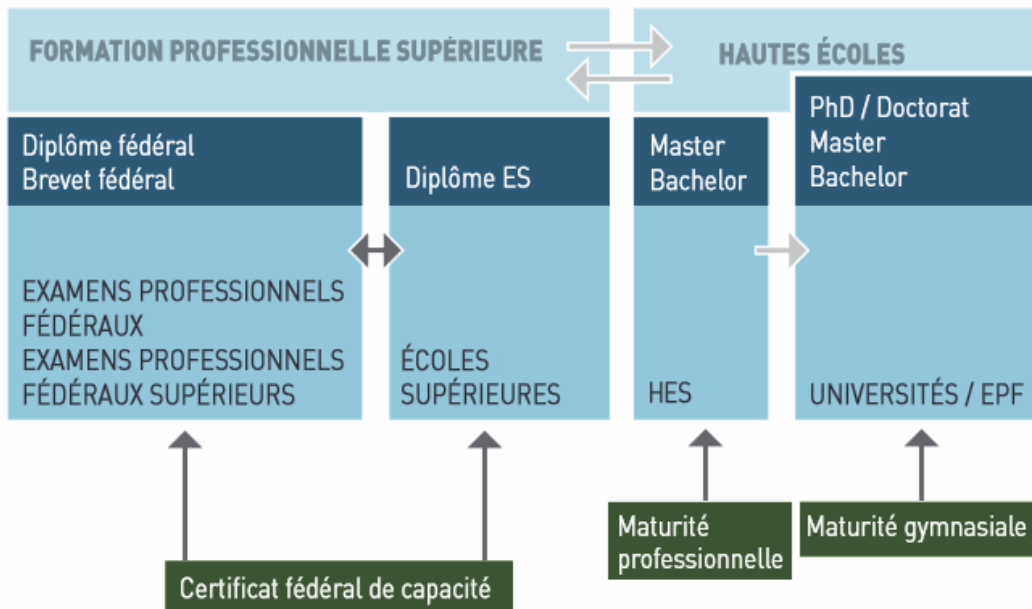


Brevet fédéral d'informaticienne... quel genre de diplôme ?

Le Brevet fédéral est un titre officiel de la Confédération, dont les compétences sont définies par l'association nationale ICT-Formation professionnelle Suisse (ICT-FPS) sur mandat du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

ICT-FPS est également en charge des CFC en informatique ainsi que de l'organisation des examens finaux des brevets et diplômes fédéraux TIC.

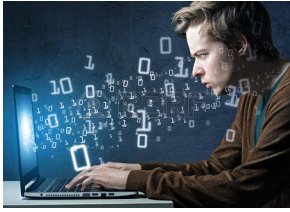


Validant une compétence de niveau supérieur à celle du CFC, le Brevet fédéral atteste que son titulaire est capable de participer de manière compétente à l'élaboration de solutions informatiques dans son domaine de spécialisation ainsi que d'assurer la direction des projets et des équipes qui sont nécessaires à leur réalisation.

Les 5 spécialisations

Posséder des compétences approfondies dans certains domaines est indispensable mais reste insuffisant sans une vision globale de l'entreprise et de ses besoins numériques. En effet, toutes les spécialités s'associent dans un but commun : le meilleur système d'information. Comment le spécialiste d'un domaine pourrait-il effectuer des choix sans comprendre les contraintes et besoins des branches dont il dépend ou qui dépendent de lui ?

Afin de relever ce double défi, le Brevet fédéral associe un tronc commun à cinq spécialisations :



Cyber Security Specialist

Les titulaires de ce brevet sont chargés de protéger les systèmes d'information des entreprises et des administrations. Leur mission consiste à détecter les menaces avant qu'elles ne causent de dommages et à organiser la réponse aux incidents de sécurité.



Développement logiciel

Ce brevet valide les compétences des développeurs et des architectes d'applications TIC tout en les préparant à exercer un rôle de chef de projet.



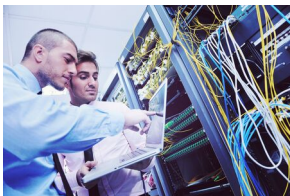
Digital Collaboration

Dernier-né des brevets fédéraux, ce titre est destiné aux spécialistes métier qui se sont formés aux TIC dans le but d'accompagner la transition numérique de leur organisation.



Informatique de gestion

Le brevet fédéral d'informaticien.ne de gestion valide les compétences nécessaires pour assurer la conduite des projets informatiques et gérer les besoins exprimés par les métiers (*business analyst*).



Systèmes et réseaux

Cette spécialisation du brevet fédéral est destinée à celles et ceux qui construisent et administrent les systèmes d'information ainsi qu'aux équipes qui en assurent le support technique auprès des utilisateurs.

Conditions d'admission aux examens

Pour s'inscrire à l'examen final du Brevet fédéral, il est nécessaire:

- d'être titulaire d'un CFC (toute branche), d'une maturité ou d'un titre équivalent, comme le diplôme de l'IDEC délivré après réussite des examens de fin de première et de seconde année de la formation initiale,
- de justifier d'une expérience professionnelle de deux ans dans la branche informatique si vous êtes titulaire du CFC d'informaticien ou du diplôme de l'IDEC, ou de quatre ans dans le cas contraire.

Subventions cantonales

Pour les candidats employés dans le canton de Vaud, FONPRO finance jusqu'à 25% des frais de formation versés à titre personnel – au maximum 2500 francs – et la totalité des frais d'examen.

La contribution à l'écolage est versée dès que le montant de 2500 francs a été payé par le candidat. Les frais d'examen sont versés après l'examen et indépendamment de son résultat.

Les candidats travaillant ou habitant dans le canton de Genève peuvent bénéficier du Chèque Annuel Formation (CAF) à hauteur de 2250 francs. La contribution est déduite de l'écolage lorsque 100 heures de formation ont été suivies. La demande doit impérativement être effectuée avant le début des cours.

Subvention fédérale

Tous les candidats qui s'inscrivent à un examen professionnel fédéral de type brevet ou diplôme peuvent demander le remboursement de la moitié du montant de l'écolage qu'ils ont versé à titre personnel¹. Le remboursement intervient après l'examen final, sur présentation de la lettre annonçant le résultat et indépendamment du résultat de celui-ci.

Pour plus d'information sur le subventionnement de votre formation, consultez la page dédiée sur notre site web :



Conditions d'admission en formation

Les professionnels de l'informatique justifiant de plus d'une année d'expérience dans les TIC peuvent s'inscrire directement à un cursus de formation continue présentielle ou blended-learning. Le cursus entièrement à distance est accessible après deux à trois ans d'expérience (selon le type de titre préalablement obtenu).

Pour les non-professionnels, l'accès à la formation initiale est possible sans connaissances spécialisées en informatique. Il est cependant conseillé d'avoir un bon niveau d'utilisateur, c'est-à-dire de se servir couramment d'outils bureautiques.

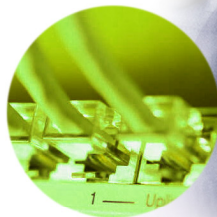
Les personnes non titulaires d'un titre de type CFC, maturité ou école de commerce peuvent accéder à la formation initiale moyennant l'évaluation de leurs capacités d'apprentissage.

¹ Il existe un plafond pour le montant financé mais toutes nos formations se situent au-dessous.

Modalités d'inscription

L'inscription comporte trois étapes :

- **préinscription** : vous remplissez le formulaire de préinscription sur notre site web ; nous réservons une place pour le cours choisi et vous confirmons la date de l'entretien. Vous pouvez aussi prendre directement rendez-vous pour un entretien et remplir la préinscription ensuite. Une préinscription ne constitue pas un engagement.
- **entretien** : le responsable de l'enseignement vous fait part des informations détaillées sur la formation, s'assure que le cursus envisagé correspond à vos prérequis et répond à vos questions. L'entretien ne constitue pas un engagement. Il est facultatif pour les titulaires d'un CFC en informatique ou pour les personnes s'inscrivant uniquement en e-learning.
- **contrat de formation** : précisant les conditions exactes de la formation, le contrat de formation représente l'inscription définitive. Définissant vos engagements et les nôtres, il constitue une garantie sur le contenu et le déroulement de votre formation. Confiants en la qualité de nos formations, nous incluons dans tous nos contrats une période d'essai durant laquelle vous pouvez résilier sans autre frais que le premier trimestre d'écologie.



Brevet fédéral d'informaticienne

formation continue présentielle

Vous travaillez dans le domaine informatique et vous souhaitez valider vos acquis et obtenir un titre fédéral ouvrant de nouveaux horizons à votre carrière ?
Nos formations allient mise à jour des compétences, développement du savoir-faire et partage d'expérience.

Contenu & modalités

Tous les modules correspondant à la spécialisation choisie sont enseignés en salle, éventuellement en visioconférence selon les nécessités ou les opportunités.

Les spécialisations disponibles pour ce cursus sont « Systèmes et réseaux », « Développement d'applications », « Gestion » ou « Digital Collaboration »², à choisir en fonction de votre expérience professionnelle, celle-ci étant également évaluée à l'examen final.

Les modules obligatoires sont complétés par plusieurs modules spécifiques à l'IDEC, dont un module d'introduction aux compétences principales visées par le brevet fédéral, un module de méthodologie d'examen et un module de préparation intensive aux examens finaux.

L'enseignement s'appuie sur des livres spécifiquement rédigés pour la préparation au brevet fédéral. La méthode de formation est axée sur la mise en pratique des connaissances présentées dans les livres, notamment par le biais de travaux de groupe favorisant le partage d'expérience lors d'études de cas concrets.

Afin d'assurer le contrôle continu de vos acquis et de vous préparer progressivement à l'examen final, des exercices notés et des examens blancs jalonnent votre parcours. Enfin, des questionnaires à choix multiple en ligne sont à votre disposition pour vous autoévaluer quand vous le souhaitez.

Durée & horaire

La formation comprend 250 à 300 périodes de formation réparties sur 18 à 24 mois, selon la spécialisation choisie et le trimestre de début de la session.

A Renens, les cours se déroulent de 18h30 à 21h15 le mardi et le jeudi au cours de la première année, le lundi et le mercredi la seconde année.

A Genève, les cours ont lieu le lundi et le jeudi de 18h30 à 21h15, exception faite des 6 soirées de préparation à l'examen final qui ont lieu le mercredi à Renens ou en visioconférence.

² Pour la spécialisation en cybersécurité, se reporter aux pages **Erreur ! Signet non défini.** et suivantes.



Ecolage

Réglé par trimestre, l'écolage s'élève au total à 13'160 francs dont 6'580 remboursés par la Confédération après l'examen. Les candidats employés dans le canton de Vaud peuvent obtenir dès le début de la formation le remboursement des premiers 2'500 francs qu'ils ont versés.

Un financement mensualisé est possible, en 21 mensualités de 660 francs.

L'écolage inclut le coût de la totalité du matériel de formation, y compris nos livres et les examens blancs. Seule l'inscription aux examens supplémentaires facultatifs et à l'examen final n'est pas incluse. Cette dernière est facturée directement par ICT-Formation professionnelle au tarif de 2'900 francs, réglables deux mois avant l'examen. Les candidats employés dans le canton de Vaud peuvent obtenir le remboursement intégral de cette taxe d'examen.



Prochaines sessions

Chaque année, il est possible de débiter la formation en septembre, octobre, janvier et mars.

Les prochaines dates sont publiées sur notre site web.



accès aux dates

Brevet fédéral d'informaticienne

blended learning

Vous êtes au bénéfice d'une solide expérience dans l'informatique et vous souhaitez en tirer parti pour obtenir le Brevet fédéral en limitant les heures de cours ?

L'IDEC vous propose une formule alliant la flexibilité de notre formation à distance et les points forts de notre formation présentielle : une partie des modules est traitée à distance à l'aide de nos livres et de leurs travaux pratiques mais vous suivez également un cours en salle par semaine, ce qui vous permet de bénéficier des travaux de groupe, du partage d'expérience et des conseils méthodologiques des formateurs.

Contenu

La formation comprend tous les modules nécessaires pour présenter l'examen dans l'orientation la plus proche de votre activité professionnelle : « Systèmes et réseaux », « Développement d'applications », « Gestion » ou « Digital Collaboration »³.

La préparation aux examens et les études de cas pluridisciplinaires s'effectuent entièrement en présentiel.

Matériel de formation

Pour chaque module, la formation s'appuie sur un livre traitant les connaissances nécessaires pour atteindre les objectifs opérationnels du Brevet fédéral ainsi que d'exercices basés sur des études de cas permettant de valider l'acquisition des compétences principales du module.

Dans le cadre du contrôle continu et de la préparation spécifique à l'examen final, des examens blancs sont également proposés.

Enfin, des questionnaires à choix multiple en ligne sont à votre disposition pour vous autoévaluer tout au long de votre formation. Le coût de la totalité de ces supports est inclus dans l'écolage.

Durée & horaire

La formation peut se dérouler en 1 an ou 2 ans pour les sessions qui débutent au cours du premier semestre et en 18 mois pour celles débutant au second semestre.

Les cours présentiels ont lieu une fois par semaine de 18h30 à 21h15 : lundi à Genève, mercredi ou jeudi à Renens.

³ Pour la spécialisation en cybersécurité, voir en page **Erreur ! Signet non défini.**

Ecolage

Réglé par trimestre, l'écolage s'élève au total à 10'200 francs dont 5'100 remboursés par la Confédération après l'examen.

Les candidats employés dans le canton de Vaud peuvent obtenir dès le début de la formation le remboursement des premiers 2'500 francs qu'ils ont versés.

Les candidats travaillant ou habitant dans le canton de Genève peuvent bénéficier du Chèque Annuel Formation (CAF) à hauteur de 2'250 francs.

L'écolage se règle en 4 ou 6 versements trimestriels ou en 12 à 20 mensualités, selon la durée de votre cursus.

L'écolage inclut le coût de la totalité du matériel de formation, y compris nos livres et les examens blancs. Seule l'inscription aux examens supplémentaires facultatifs et à l'examen final n'est pas incluse. Cette dernière est facturée directement par ICT-Formation professionnelle au tarif de 2'900 francs, réglables deux mois avant l'examen. Les candidats employés dans le canton de Vaud peuvent obtenir le remboursement intégral de cette taxe d'examen.

Prochaines sessions

La formation étant modulaire, elle peut débuter chaque trimestre.
Les prochaines dates sont publiées sur notre site web.



accès aux dates

Brevet fédéral d'informaticienne

liste des modules

Les modules décrits ci-dessous sont ceux du plan modulaire défini par ICT Formation professionnelle, l'association mandatée par le SEFRI pour gérer les formations professionnelles suisses en informatique. Les liens vers les descriptifs complets de chaque module figurent sur notre site web.

Spécialisation en collaboration numérique

625	Vérifier et évaluer les outils de collaboration numérique	Suivre en permanence l'offre du marché en matière d'outils de collaboration numérique, vérifier les spécifications des fournisseurs et évaluer l'adéquation des outils dans le contexte d'une organisation.
626	Choisir les canaux et les outils numériques selon la situation	Sur la base d'un besoin concret de collaboration, sélectionner les canaux et outils numériques de soutien de manière spécifique au groupe cible et adaptée à la situation et préparer leur introduction et leur exploitation dans une organisation.
627	Produire du contenu pour les médias numériques	Développer un concept de présentation de contenu visuel et audiovisuel en fonction d'un besoin du client, produire le contenu et le publier sur des canaux numériques sélectionnés.
628	Gérer et optimiser les canaux numériques	Elaborer des lignes directrices pour l'utilisation et le contenu des canaux numériques, surveiller les performances, l'efficacité et la conformité sur les canaux, et lancer les actions correctives et d'amélioration appropriées le cas échéant.
629	Développer des séquences d'apprentissage	Développer des séquences d'apprentissage analogiques, numériques ou hybrides, adaptées aux besoins et aux groupes cibles, et planifier leur mise en œuvre et leur évaluation.
630	Planifier et conduire des réunions interactives	Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et des séquences d'apprentissage analogiques, numériques ou hybrides et assurer le suivi des résultats.
631	Concevoir des interactions centrées sur l'utilisateur	Concevoir l'interaction entre les personnes et la technologie avec une approche centrée sur l'utilisateur et assurer une expérience utilisateur (User Experience, UX) optimale avec les produits ou services.
632	Analyser et évaluer les données	Définir les besoins de la base de données sur la base de questions concrètes, vérifier, examiner et évaluer les données après leur collecte et présenter les résultats d'une manière appropriée pour le groupe cible.

Spécialisation en collaboration numérique (suite)

- | | | |
|-----|---|--|
| 633 | Initier et accompagner les processus de modification | Analyser l'environnement d'un projet de changement, modérer le développement de la vision et des objectifs de changement et soutenir l'organisation dans la mise en œuvre du changement. |
| 634 | Maintenir le paysage des services pour la collaboration numérique | Coordonner les solutions de collaboration numérique et leurs interdépendances dans une organisation, spécifier les exigences pour de nouvelles solutions, soutenir les divisions spécialisées lors de l'introduction de nouvelles solutions et évaluer périodiquement le niveau de maturité de la collaboration numérique dans une organisation comme base pour une amélioration continue. |
| 646 | Suivre et évaluer les innovations pour en dégager les tendances | Surveiller les innovations et les tendances, évaluer leur potentiel pour sa propre organisation, comparer les avantages potentiels avec le coût de l'intégration et élaborer une feuille de route pour l'introduction d'une technologie. |
| 690 | Planifier, conduire et superviser des projets | Structurer et planifier un projet conformément au mandat de projet défini, conduire et superviser le projet pendant sa réalisation et informer périodiquement les décideurs sur l'avancement du projet. |

ICT-Formation professionnelle Suisse | Société suisse des employés de commerce

RÈGLEMENT

concernant

l'examen professionnel de Digital Collaboration Specialist*

du **26 JAN. 2022**

Vu l'article 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant:

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 But de l'examen

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats ont acquis les compétences opérationnelles nécessaires pour exercer de manière responsable une activité professionnelle exigeante.

1.2 Profil de la profession

Les Digital Collaboration Specialists soutiennent la transformation numérique des entreprises. Ils disposent de connaissances techniques et d'une grande expertise dans l'utilisation des produits numériques existants pour un usage professionnel quotidien. Leur travail est en outre caractérisé par une forte orientation vers le service. Leur tâche principale consiste à préparer les clients et les collaborateurs à l'ère numérique.

1.21 Domaine d'activité

Les Digital Collaboration Specialists travaillent dans des entreprises qui sont concernées par la transformation numérique. Dans les moyennes et grandes entreprises, ils travaillent généralement comme spécialistes de la mise en œuvre des stratégies numériques. Ils interviennent comme digital officers, formateurs, coachs en transformation, responsables du back-office ou dans le soutien à la gestion. Dans les petites entreprises, ils jouent un rôle polyvalent et assument un large éventail de tâches et de responsabilités.

* Pour faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.

Le travail quotidien des Digital Collaboration Specialists se situe à l'interface de la technologie, de la communication et du développement des ressources humaines. Les Digital Collaboration Specialists sont responsables du déploiement et de l'utilisation professionnels de produits numériques pour la communication, l'administration ou d'autres domaines d'activité. Ils veillent également à ce que les collaborateurs et les clients soient aptes à utiliser les produits numériques et à collaborer dans ce domaine.

Les Digital Collaboration Specialists opèrent au sein d'un vaste réseau, qu'ils utilisent et entretiennent activement pour leur travail quotidien. En interne, ils communiquent avec les différents départements ainsi qu'avec les supérieurs, les chefs de produit et les équipes. En externe, ils sont en contact avec des utilisateurs d'outils numériques (clients), des fournisseurs, des sociétés de conseil, des instituts de recherche ou de formation et des fournisseurs de solutions numériques.

1.22 Principales compétences opérationnelles

Les Digital Collaboration Specialists planifient des solutions informatiques dans le cadre des développements numériques et accompagnent la mise en œuvre des projets. Ils analysent les besoins des groupes d'utilisateurs et en déduisent une manière de procéder. Ce faisant, ils appliquent des méthodes spécifiques au projet, depuis les méthodes conventionnelles de gestion de projet jusqu'aux approches agiles.

L'une des principales tâches des Digital Collaboration Specialists consiste à soutenir la collaboration numérique au sein de l'entreprise. Ils élaborent des propositions pour la mise en place de canaux de communication appropriés, les gèrent et tirent un potentiel d'optimisation des mesures d'impact. Ils élaborent également des lignes directrices pour l'utilisation des outils numériques et en contrôlent l'application. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences légales en matière de sécurité de l'information et de protection des données. Ils organisent en outre des réunions et des ateliers à l'aide de technologies TIC adaptées et peuvent également animer eux-mêmes un atelier ou une réunion.

Afin de rendre les équipes autonomes dans le cadre de leurs activités numériques quotidiennes, ils les conseillent en fonction de leurs besoins, élaborent des documents de formation et organisent des cours de formation.

Les Digital Collaboration Specialists accompagnent les processus de changement opérationnel déclenchés par les développements numériques. En étroite collaboration avec la direction ou les équipes responsables, ils élaborent des mesures permettant de mettre en œuvre avec succès de nouvelles solutions techniques.

Enfin, ils préparent les données et les informations pour les documents internes de l'entreprise (par exemple le rapport annuel). Ils créent des modèles dans différents formats, analysent les chiffres, visualisent les résultats, mettent en évidence les déclarations pertinentes et les présentent à l'aide d'outils et de méthodes appropriés.

1.23 Exercice de la profession

La transformation numérique exige des entreprises qu'elles fassent constamment face au changement. Les Digital Collaboration Specialists suivent de près les innovations et les tendances et acquièrent en permanence de nouvelles connaissances. Ils se caractérisent par leur affinité technique, leur intérêt pour les nouveaux produits et leur curiosité pour l'avenir. Ils s'efforcent d'intégrer des innovations dans leur entreprise et font preuve d'initiative, de créativité et d'engagement.

Ils façonnent activement les processus de changement opérationnel au sein d'une équipe de projet. Ils sont ouverts aux nouvelles impulsions et aux changements et sont source d'inspiration pour les autres. Pour développer leurs idées, ils utilisent des méthodes créatives et s'engagent dans des processus ouverts et des approches agiles. Ils sont à l'aise même lorsque tout n'est pas encore clairement structuré. Leur mode de pensée systémique les aide à avoir une vue d'ensemble et à élaborer des recommandations d'action en mettant l'accent sur la transformation numérique.

Les Digital Collaboration Specialists jouent un rôle central dans la mise en œuvre de nouvelles solutions. D'une part, ils sont des leaders en représentant de manière convaincante ce qui est nouveau tout en donnant le bon exemple dans les affaires courantes. D'autre part, dans leur rôle de coach, ils veillent à ce que toutes les personnes impliquées et concernées soient intégrées et soutenues. Ils attachent de l'importance à la réalisation d'expériences positives pour les utilisateurs et à l'amélioration de l'acceptation des mesures dans le cadre des processus de changement.

Les Digital Collaboration Specialists sont des professionnels de la communication. Ils sont capables de mener et d'orienter des conversations dans différents contextes, de présenter des résultats de manière convaincante, de justifier des décisions de manière compréhensible, d'expliquer des contextes complexes avec des mots simples et de cerner des messages importants. Ils mettent l'accent sur une bonne collaboration, qu'ils soutiennent à l'aide d'outils collaboratifs, mais aussi par leur attitude active envers les autres.

Ils utilisent leur esprit d'analyse et leur sens des chiffres lorsqu'ils traitent des données. Ils travaillent avec soin et précision et tiennent compte des directives de gestion de la qualité de l'entreprise. Ils sont conscients de l'importance du big data dans le monde du travail moderne et traitent avec professionnalisme les sources de données et les réglementations en matière de protection des données.

1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les Digital Collaboration Specialists assurent le lien entre les individus et la technologie. Ils contribuent ainsi largement à accroître la compétence numérique des professionnels dans un large éventail de branches et d'entreprises et à maintenir leur employabilité.

Les Digital Collaboration Specialists sont les pionniers de l'économie numérique. Grâce aux techniques de travail modernes, la collaboration entre différents acteurs peut avoir lieu indépendamment du temps et du lieu. Cela permet de réduire les besoins de mobilité et d'améliorer l'efficacité des activités quotidiennes. En outre, des modèles de travail orientés vers l'avenir sont rendus possibles, permettant de répondre aux besoins individuels en matière d'organisation du travail, de la vie de famille et des loisirs.

1.3 Organe responsable

- 1.31 Les organisations du monde du travail suivantes constituent l'organe responsable:
- ICT-Formation professionnelle Suisse,
 - Société suisse des employés de commerce.
- 1.32 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2. ORGANISATION

2.1 Composition de la commission d'examen

- 2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée de 5 membres au moins, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de deux ans.
- 2.12 La commission d'examen se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix. Les séances de la commission d'examen peuvent être réalisées sous forme de vidéoconférence.

2.2 Tâches de la commission d'examen

- 2.21 La commission d'examen:
- a) arrête les directives relatives au présent règlement et les met à jour périodiquement;
 - b) fixe la taxe d'examen en accord avec l'organe responsable;
 - c) fixe la date et le lieu de l'examen;
 - d) définit le programme de l'examen;
 - e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen;
 - f) nomme et engage les experts et les forme pour accomplir leurs tâches;
 - g) décide de l'admission à l'examen ainsi que d'une éventuelle exclusion de l'examen;
 - h) décide de l'octroi du brevet;
 - i) traite les requêtes et les recours;
 - j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance;
 - k) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations;
 - l) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI);
 - m) veille au développement et à l'assurance qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.
- 2.22 L'organe responsable peut déléguer des travaux administratifs et la gestion des affaires à un secrétariat.

2.3 Publicité et surveillance

- 2.31 L'examen est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission d'examen peut autoriser des dérogations à cette règle.
- 2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen et reçoit les dossiers d'examen.

3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN

3.1 Publication

- 3.11 L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles cinq mois au moins avant le début des épreuves.
- 3.12 La publication informe sur:
- a) les dates des épreuves;
 - b) la taxe d'examen;
 - c) l'adresse d'inscription;
 - d) le délai d'inscription;
 - e) le déroulement des épreuves.

3.2 Inscription

L'inscription doit comporter:

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission;
- c) la mention de la langue d'examen;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo;
- e) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)¹.

3.3 Admission

- 3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui:
- a) possèdent un des diplômes suivants et justifient d'au moins deux ans de pratique professionnelle dans l'application des technologies de l'information et de la communication (TIC) après l'obtention du diplôme:
 - a. un certificat fédéral de capacité d'employé de commerce CFC,
 - b. un certificat fédéral de capacité d'informaticien CFC,
 - c. un certificat fédéral de capacité de médiamaticien CFC,
 - d. un certificat fédéral de capacité d'opérateur en informatique CFC, ou
 - e. une qualification équivalente;

ou

¹ La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1 ; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

- b) possèdent un des diplômes suivants et justifient d'au moins trois ans de pratique professionnelle dans l'application des technologies de l'information et de la communication (TIC) après l'obtention du diplôme:
 - a. une maturité gymnasiale,
 - b. une maturité spécialisée,
 - c. une maturité professionnelle, ou
 - d. une qualification équivalente;

ou

- c) possèdent un des diplômes suivants et justifient d'au moins quatre ans de pratique professionnelle dans l'application des technologies de l'information et de la communication (TIC) après l'obtention du diplôme:
 - a. un certificat fédéral de capacité obtenu à l'issue d'une autre formation professionnelle initiale, ou
 - b. une qualification équivalente.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41 et de la remise du travail de projet complet dans les délais.

- 3.32 La décision concernant l'admission à l'examen est communiquée par écrit au candidat au moins trois mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit.

3.4 Frais

- 3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.
- 3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.
- 3.43 L'échec à l'examen ne donne droit à aucun remboursement.
- 3.44 Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.
- 3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat.

4. ORGANISATION DE L'EXAMEN

4.1 Convocation

- 4.11 L'examen a lieu si, après sa publication, 25 candidats au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.
- 4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen dans l'une des trois langues officielles: le français, l'allemand ou l'italien.
- 4.13 Les candidats sont convoqués quatre semaines au moins avant le début de l'examen. La convocation comprend:
- a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir;
 - b) la liste des experts.
- 4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission d'examen 14 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent.

4.2 Retrait

- 4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à six semaines avant le début de l'examen.
- 4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables:
- a) la maternité;
 - b) une maladie et un accident;
 - c) le décès d'un proche;
 - d) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.
- 4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, assorti de pièces justificatives.

4.3 Non-admission et exclusion

- 4.31 Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations ou tente de tromper la commission d'examen d'une autre manière n'est pas admis à l'examen.
- 4.32 Est exclu de l'examen quiconque:
- a) utilise du matériel ou des documents non autorisés;
 - b) enfreint gravement la discipline de l'examen;
 - c) tente de tromper les experts.
- 4.33 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission d'examen. Le candidat a le droit de passer l'examen sous réserve, jusqu'à ce que la commission d'examen ait arrêté une décision formelle.

4.4 Surveillance de l'examen et experts

- 4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits et pratiques. Elle consigne ses observations par écrit.
- 4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits et les travaux pratiques. Ils s'entendent sur la note à attribuer.
- 4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.
- 4.44 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récuse en tant qu'experts.

4.5 Séance d'attribution des notes

- 4.51 La commission d'examen décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.
- 4.52 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récuse lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

5. EXAMEN

5.1 Épreuves d'examen

- 5.11 L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes:

Épreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1 Changement et transformation numérique	Travail de projet (écrit), présentation et entretien professionnel (oral)	Réalisé au préalable 45 min	50 %
2 Collaboration numérique	Etude de cas et de mini-cas (écrit)	240 min	25 %
3 Responsabilisation des équipes	Critical Incidents (oral)	60 min	25 %
Total		5 h 45 min	100 %

La forme d'examen varie selon qu'il s'agit d'évaluer les compétences opérationnelles, les prestations de transfert ou le lien avec la pratique.

Épreuve 1: Changement et transformation numérique

Dans cette épreuve, les candidats traitent de manière approfondie les processus de changement en lien avec la transformation numérique. À cette fin, ils documentent un projet ou un sous-projet sur lequel ils travaillent dans leur contexte professionnel. Ils démontrent qu'ils peuvent analyser leur entreprise par rapport à divers aspects de la transformation numérique et élaborer des mesures pour un domaine défini (par exemple leur propre équipe). Ils préparent les données nécessaires et visualisent les résultats d'une manière adaptée au groupe cible. En complément au travail écrit, un examen oral a lieu sous la forme d'une présentation et d'un entretien professionnel de 45 minutes, au cours duquel le candidat présente le projet et argumente ou justifie les décisions prises.

Les domaines de compétences opérationnelles a, d et e sont évalués.

Les autres exigences sur la forme et le contenu du travail de projet sont définies dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

Épreuve 2: Collaboration numérique

Dans cette épreuve, les candidats démontrent qu'ils peuvent gérer avec compétence diverses situations quotidiennes liées à la collaboration numérique dans une entreprise. Cela se fait sous forme écrite et au moyen de mini-cas pratiques et d'études de cas.

Le domaine de compétences opérationnelles b est évalué.

Épreuve 3: Responsabilisation des équipes

Dans cette épreuve, les candidats démontrent leurs compétences. Ils montrent qu'ils peuvent conseiller et former les collaborateurs et les équipes à l'utilisation des produits numériques en fonction des besoins.

Dans cette épreuve, le candidat est confronté à des situations de travail essentielles à la réussite, dans lesquelles il doit agir de manière réfléchie et orientée vers le groupe cible et communiquer de manière appropriée.

Sur la base des situations initiales, le candidat expose oralement les options d'action envisageables et justifie de manière convaincante l'option privilégiée.

Le domaine de compétences opérationnelles c est évalué.

- 5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement.

5.2 Exigences

- 5.21 La commission d'examen arrête les dispositions détaillées concernant l'examen final figurant dans les directives relatives au règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. a.).

- 5.22 La commission d'examen décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES

6.1 Généralités

L'évaluation des épreuves et de l'examen est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen sont applicables.

6.2 Évaluation

- 6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.
- 6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.
- 6.23 La note globale de l'examen correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

6.3 Notation

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

6.4 Conditions de réussite de l'examen et de l'octroi du brevet

- 6.41 L'examen est réussi si:
- a) la note générale est égale ou supérieure à 4,0;
 - b) la note de l'épreuve 1 n'est pas inférieure à 4,0;
 - c) les notes des épreuves 2 et 3 ne sont pas inférieures à 3,0.
- 6.42 L'examen est considéré comme non réussi si le candidat:
- a) ne se désiste pas à temps;
 - b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve et ne donne pas de raison valable;
 - c) se retire après le début de l'examen sans raison valable;
 - d) est exclu de l'examen.
- 6.43 La commission d'examen décide de la réussite de l'examen uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.

- 6.44 La commission d'examen établit un certificat d'examen pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes:
- a) les notes des différentes épreuves d'examen et la note globale de l'examen;
 - b) la mention de réussite ou d'échec à l'examen;
 - c) les voies de droit, si le brevet est refusé.

6.5 Répétition

- 6.51 Le candidat qui échoue à l'examen est autorisé à le repasser à deux reprises.
- 6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante.
- 6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE

7.1 Titre et publication

- 7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission d'examen et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission d'examen.
- 7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de:
- **Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral**
 - **Digital Collaboration Specialist mit eidgenössischem Fachausweis**
 - **Digital Collaboration Specialist con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais:

- **Digital Collaboration Specialist, Federal Diploma of Higher Education**

- 7.13 Les noms des titulaires d'un brevet sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

7.2 Retrait du brevet

- 7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.
- 7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

7.3 Voies de droit

- 7.31 Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission d'examen dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

7.32 Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN

8.1 Sur proposition de la commission d'examen, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.

8.2 L'organe responsable assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.

8.3 Conformément aux directives en la matière², la commission d'examen remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

9. DISPOSITIONS FINALES

9.1 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'examen entre en vigueur à la date de son approbation par le SEFRI.

² Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr.

10. ÉDICTION

Berne, le 18.1.22

ICT- Formation professionnelle Suisse



Andreas Kaelin
Président



Serge Frech
Directeur

Zurich, le 18.1.22

Société suisse des employés de commerce



Christian Zünd
CEO

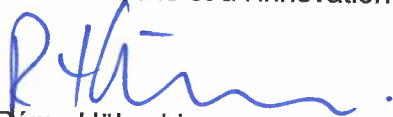


Michael Kraft
Responsable de la formation

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 26 JAN. 2022

Secrétariat d'État à la formation,
à la recherche et à l'innovation SEFRI



Rémy Hübschi
Directeur suppléant
Chef de la division Formation professionnelle et continue

ICT-Formation professionnelle Suisse, la Société des employés de commerce

DIRECTIVE

relative au

règlement concernant

l'examen professionnel de Digital Collaboration Specialist

du 3 mars 2022

Se basant sur le paragraphe 2.21, let. a du règlement concernant l'examen professionnel d'informaticienne/informaticien de gestion du jj.mm.2021, la commission d'examen arrête la directive suivante:

1. INTRODUCTION

1.1 But de la directive

La présente directive complète et précise les dispositions du règlement d'examen. Elle est édictée, contrôlée périodiquement et, si nécessaire, adaptée par la commission d'examen.

1.2 Base légales

- Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)
- Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

1.3 Secrétariat d'examen

Le secrétariat assure les tâches administratives en relation avec l'examen professionnel pour l'ensemble des régions linguistiques et est l'interlocuteur pour toutes les questions qui s'y rapportent.

2. PROFIL DE LA PROFESSION

Le profil de la profession est décrit au ch. 1.2 du règlement d'examen sur la base des principales compétences opérationnelles. Dans le profil de qualification, il est défini de manière détaillée, précisé et complété par des critères de performance.

Le profil de qualification, joint en annexe, fait partie intégrante de la présente directive.

3. CONDITIONS D'ADMISSION

3.1 Généralités

Les conditions d'admission sont réglées au ch. 3.3 du règlement d'examen.

3.2 Pratique professionnelle

La durée de la pratique professionnelle exigée est calculée sur la base d'un plein-temps. En cas d'occupation à temps partiel, la durée requise est prolongée en conséquence.

Le jour de référence pour la preuve de la pratique professionnelle est le premier jour de l'examen.

3.3 Attestations

Les conditions à remplir sont énoncées dans la publication de l'examen, qui décrit aussi le processus d'inscription.

Doivent obligatoirement être joints à l'inscription les documents indiqués ci-dessous:

- Curriculum vitae (CV)
- certificats de travail attestant la pratique professionnelle requise
- titre (certificat, diplôme, etc.) le plus élevé obtenu.

4. EXAMEN

4.1 Généralités

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidates/candidats ont acquis les compétences opérationnelles nécessaires pour exercer la profession de Digital Collaboration Specialist. La forme d'examen varie selon qu'il s'agit d'évaluer les compétences opérationnelles, les prestations de transfert ou l'application pratique.

4.2 Epreuves d'examen

L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes:

Epreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération	
1	Changement et transformation numérique	Travail de projet écrit, présentation et entretien professionnel oral	Réalisé au préalable 45 min	50 %
2	Collaboration numérique	Etude de cas et de mini-cas écrite	240 min	25 %
3	Responsabiliser les équipes	Critical Incidents oral	60 min	25 %
Total			5 h 45 min	100 %

4.3 Evaluation de l'épreuve 1 – Changement et transformation numérique

4.31 Explications relatives à l'épreuve

Méthodologie	Travail de projet, présentation et entretien professionnel
Forme d'examen	Ecrite et orale
Forme sociale	Travail individuel
Problème	Les candidates/candidats documentent un projet ou un sous-projet sur lequel elles/ils travaillent actuellement dans leur contexte professionnel. Elles/ils analysent leur entreprise au regard de divers aspects de la transformation numérique et élaborent des mesures pour un domaine défini (par exemple leur propre équipe). Ils élaborent les données nécessaires et visualisent les résultats d'une manière adaptée au groupe cible.
Focus	Examen approfondi des processus de changement dans les entreprises en lien avec la transformation numérique.
Déroulement	En temps utile avant la date de l'examen, les candidates/candidats soumettent le travail de projet conformément au guide séparé. Après la remise du travail écrit du projet, la partie orale se déroule avec une présentation et un entretien professionnel.
Durée/Effort à fournir	Travail de projet, écrit: 4 à 6 semaines (Temps nécessaire à l'élaboration du travail de projet) Présentation: 15 minutes Entretien professionnel: 30 minutes
Moyens auxiliaires	Travail de projet écrit: Tout ce qui reflète de manière aussi réaliste que possible le travail quotidien des Digital Collaboration Specialists, pour autant que ce ne soit pas en contradiction avec la déclaration d'indépendance; toutes les sources doivent être attestées. Présentation et entretien professionnel: moyens auxiliaires servant à la présentation et au travail de projet.
Exigences formelles	Etendue du travail écrit: 15 - 20 pages sans annexes et index selon le guide. Déclaration d'indépendance du travail écrit.
Evaluation	Deux examinatrices/examineurs chargées/chargés:

	<ul style="list-style-type: none"> • d'évaluer les travaux de projets écrits et • de faire passer l'examen oral.
Forme d'évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points par critères définis selon la grille d'évaluation.
Critères de performance	Sont inclus dans le profil de qualification. Les compétences et les critères de performance des domaines de compétence opérationnelle a, d et e peuvent être testés. Les candidates/candidats choisissent au moins 4 compétences opérationnelles dans au moins deux domaines de compétences opérationnelles différents.
Pondération	50%

4.4 Evaluation de l'épreuve 2 – *Collaboration numérique*

4.4.1 Explications relatives à l'épreuve

Méthodologie	Etude de cas et mini-cas
Forme d'examen	Ecrite
Forme sociale	Travail individuel
Problème	Les candidates/candidats travaillent sur une ou plusieurs études de cas réalistes et liées à la pratique ainsi que sur plusieurs mini-cas, qui traitent des aspects de la collaboration numérique dans une entreprise.
Focus	Les candidates/candidats démontrent qu'elles/ils ont un bon aperçu des possibilités techniques de la collaboration numérique et qu'ils sont à jour. Ils perçoivent les problèmes liés à la mise en œuvre de la collaboration numérique (dans l'entreprise, dans les secteurs d'activité, dans les équipes) et trouvent des moyens de les résoudre de manière innovante, prospective et axée sur les groupes cibles.
Déroulement	Problème avec une ou plusieurs études de cas plus importantes (situation initiale + annexes de plusieurs pages) et des questions basées sur celui-ci, ainsi que plusieurs mini-cas indépendants.
Durée/Effort à fournir	240 minutes
Moyens auxiliaires	Tout ce qui reflète de manière aussi réaliste que possible le travail quotidien des Digital Collaboration Specialists est autorisé, à l'exception de toute collaboration ou aide de tiers.
Exigences formelles	-
Evaluation	Deux examinatrices/examineurs
Forme d'évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points par critères définis selon la grille d'évaluation.
Critères de performance	Ils sont inclus dans le profil de qualification. Les compétences et les critères de performance des domaines de compétence opérationnelle b sont testés.
Pondération	25%

4.5 Evaluation de l'épreuve 3 – Responsabiliser les équipes

4.51 Explications relatives à l'épreuve

Méthodologie	Critical Incidents
Forme d'examen	Orale
Forme sociale	Travail individuel
Problème	Dans cette partie de l'examen, les candidates/candidats doivent faire face à deux situations de travail qui sont essentielles à la réussite. Dans ces situations de travail problématiques, les candidates/candidats montrent qu'elles/ils sont capables d'agir de manière décisive, délibérée, structurée et correcte.
Focus	Les candidates/candidats démontrent leurs compétences. Elles/Ils montrent qu'elles/ils peuvent conseiller et former les employés et les équipes à l'utilisation des produits numériques en fonction des besoins. Elles/Ils démontrent que leurs actions et leur communication contribuent à la réussite de la mise en œuvre et de l'acceptation des mesures dans le cadre des processus de changement.
Déroulement	Les candidates/candidats se voient proposer 2 situations critiques pour la réussite. Elles/Ils ont 30 minutes pour se préparer. Ensuite, elles/ils présentent leurs considérations aux experts de l'examen. A partir des situations initiales, la/le candidate/candidat décrit oralement les mesures à prendre dans un ordre cohérent et les justifie.
Durée/Effort à fournir	30 minutes de préparation, 30 minutes d'entretien.
Moyens auxiliaires	Aucun
Exigences formelles	-
Evaluation	Deux examinatrices/examineurs
Forme d'évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points par critères définis selon la grille d'évaluation.
Critères de performance	Ils sont inclus dans le profil de qualification. Les compétences et les critères de performance des domaines de compétence opérationnelle c sont testés.
Pondération	25%

4.6 Informations complémentaires

Sur le site Internet du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation, les candidates/candidats trouveront des informations complémentaires, par exemple sur:

- les contributions pour cours préparatoires de la Confédération
- la compensation des inégalités frappant les personnes avec handicap
- les suppléments aux diplômes anglais
- le cadre national des certifications de formation professionnelle
- les procédures de recours.

Quelle: <https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

5. ORGANISATION DE L'EXAMEN

5.1 Publication

L'examen professionnel est annoncé cinq mois au moins avant le début des épreuves. La publication se fait sur www.ict-berufsbildung.ch et est communiquée directement aux prestataires de formation connus.

5.2 Inscription

L'inscription se fait par voie électronique conformément aux indications dans la publication de l'examen.

5.3 Délais

- Au moins 5 mois avant l'examen: publication.
- Au moins 4 mois avant l'examen: clôture des inscriptions.
- Au moins 3 mois avant l'examen: décision sur l'admissibilité.
- Au moins 6 semaines avant l'examen: convocation à l'examen.
- Dates de l'examen selon publication.
- 5 semaines après l'examen: communication des résultats.

5.4 Retrait

Une éventuelle annulation de l'inscription avant l'examen doit être annoncée conformément au ch. 4.2 du règlement d'examen. Pour couvrir les coûts occasionnés par un retrait, l'organisation des examens facture les frais suivants:

- a) CHF 300 en cas de retrait jusqu'à six semaines avant le début de l'examen
- b) CHF 400 en cas de retrait après ce délai pour une des raisons valables selon le ch. 4.22 du règlement d'examen
- c) taxe d'examen complète en cas de retrait après ce délai pour une autre raison que celles valables selon le ch. 4.22 du règlement d'examen.

5.5 Lieux de l'examen et logistique

Les lieux de l'examen sont précisés dans la publication. Les frais de déplacement, de logement et de restauration sont à la charge des candidates/candidats.

5.6 Taxe d'examen

L'admission à l'examen ne devient définitive qu'avec le paiement de la taxe d'examen. Le montant de celle-ci figure dans la publication.

La taxe d'examen doit être acquittée selon les modalités prévues par l'organisation des examens. Suivant le mode de paiement, l'organisation des examens facture des coûts supplémentaires pour couvrir les frais occasionnés.

5.7 Assurances

Il appartient aux candidates/candidats de veiller à leur couverture d'assurance accident, maladie, responsabilité civile, etc.

6. DISPOSITIONS FINALES

6.1 Entrée en vigueur

La présente directive a été adoptée par la commission d'examen le 3 mars 2022.

7. ÉDICTION

Zurich, 3 mars 2022

Organe responsable examen « Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral »

Tibor Stockinger
Président Commission
d'examen



Dietmar Eglseder
Président Association
Organe responsable

8. ANNEXE

8.1 Profil de qualification

Profil de qualification

Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral

- 1. Profil de la profession**
- 2. Aperçu des compétences opérationnelles**
- 3. Niveau d'exigences**

Etat au 01 janvier 2022

1 Profil de la profession

Les Digital Collaboration Specialists soutiennent la transformation numérique dans les entreprises. Ils disposent de connaissances techniques et d'une grande expertise dans le traitement des produits numériques actuels pour les affaires courantes. De même, leur travail est caractérisé par une forte orientation services. Leur tâche principale est de faire en sorte que les clients et les collaborateurs soient prêts pour l'ère numérique.

1.1 Domaine d'activité

Les Digital Collaboration Specialists travaillent dans des entreprises qui sont concernées par la transformation numérique. Dans les moyennes et grandes entreprises, ils travaillent généralement comme spécialistes de la mise en œuvre des stratégies numériques. Ils interviennent comme digital officers, formateurs, coachs de transformation, managers back-office ou même comme managers du service-desk. Dans les petites entreprises, ils jouent un rôle polyvalent et assument un large éventail de tâches et de responsabilités.

Les Digital Collaboration Specialists travaillent à l'intersection de la technologie, de la communication et du développement des ressources humaines. Ils sont responsables du déploiement et de l'utilisation professionnels des produits numériques pour la communication, l'administration et d'autres domaines d'activité. Ils veillent également à ce que les employés et les clients soient responsabilisés dans l'utilisation des produits numériques ainsi qu'à la coopération numérique.

Les Digital Collaboration Specialists opèrent au sein d'un vaste réseau, qu'ils utilisent et entretiennent activement pour leur travail quotidien. En interne, ils communiquent avec les différents départements ainsi qu'avec les supérieurs, les chefs de produit et les équipes. En externe, ils sont en contact avec des utilisateurs d'outils numériques (clients), des fournisseurs, des sociétés de conseil, des instituts de recherche ou de formation et des fournisseurs de solutions numériques.

1.2 Compétences opérationnelles les plus importantes

Les Digital Collaboration Specialists planifient des solutions ICT dans le cadre des développements numériques et accompagnent la mise en œuvre des projets. Ils analysent les besoins des parties prenantes et en déduisent un processus. Ce faisant, ils appliquent des méthodes spécifiques au projet, que ce soient des méthodes conventionnelles de gestion de projet ou des approches agiles.

L'une des principales tâches des Digital Collaboration Specialists consiste à soutenir la coopération numérique au sein de l'entreprise. Ils élaborent des propositions de canaux de communication appropriés, les gèrent et déduisent le potentiel d'optimisation des mesures d'impact. Ils élaborent également les politiques d'utilisation des outils numériques et contrôlent qu'elles soient respectées. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences légales relatives à la sécurité de l'information et à la protection des données. En outre, ils organisent des réunions et des ateliers à l'aide de technologies numériques adaptées et peuvent également animer eux-mêmes un atelier ou une réunion.

Afin de rendre les équipes autonomes dans l'environnement numérique des entreprises, les Digital Collaboration Specialists les conseillent en fonction de leurs besoins, élaborent des documents de formation et organisent des cours de formation.

Les Digital Collaboration Specialists accompagnent les processus de transformation déclenchés par les développements numériques. En étroite collaboration avec la direction ou les équipes responsables, ils élaborent des mesures permettant de mettre en œuvre avec succès de nouvelles solutions techniques.

Enfin, ils préparent les données et les informations pour les documents internes de l'entreprise (par exemple le rapport annuel). Ils créent des modèles dans différents formats de médias, analysent les chiffres, visualisent les résultats, mettent en évidence les déclarations pertinentes et les présentent à l'aide d'outils et de méthodes appropriés.

1.3 Exercice de la profession

La transformation numérique exige des entreprises qu'elles fassent face à des changements constants. Les Digital Collaboration Specialists suivent de près les innovations et les tendances et acquièrent en permanence de nouvelles connaissances. Ils se caractérisent par leur affinité avec la technologie, leur intérêt pour les nouveaux produits et leur curiosité pour l'avenir. Ils s'efforcent d'intégrer des innovations dans leur entreprise et sont proactifs, créatifs et engagés.

Au sein d'une équipe de projet, les Digital Collaboration Specialists façonnent activement les processus de transformation de l'exploitation. Ils sont ouverts aux nouveautés et aux changements et sont source d'inspiration pour les autres. Pour élaborer leur vision, ils utilisent des méthodes créatives et s'engagent dans des processus ouverts et des approches agiles. Ils sont capables de s'y retrouver lorsque tout n'est pas clairement structuré. Leur approche collaborative les aide à avoir une vue d'ensemble et à élaborer des recommandations d'action, en mettant l'accent sur la transformation numérique.

Les Digital Collaboration Specialists jouent un rôle central dans la mise en œuvre de nouvelles solutions. D'une part, ils sont des «leaders» en représentant de manière convaincante les nouveautés et en donnant le bon exemple dans les affaires courantes. D'autre part, dans leur rôle de «coach», ils veillent à ce que toutes les personnes impliquées et concernées soient intégrées et soutenues. Ils attachent de l'importance à la réalisation d'expériences positives pour les utilisateurs et à l'amélioration de l'acceptation des mesures dans le cadre du processus de transformation.

Les Digital Collaboration Specialists sont des professionnels de la communication. Ils sont capables de mener et de guider des conversations dans différents contextes, de présenter des résultats de manière convaincante, de justifier des décisions de manière compréhensible, de présenter des contextes complexes avec des mots simples et d'aller au cœur des messages importants. Ils mettent l'accent sur une bonne coopération, qu'ils soutiennent à l'aide d'outils collaboratifs, mais aussi par leur attitude active envers les autres.

Les Digital Collaboration Specialists utilisent leur esprit d'analyse et leur sens des chiffres lorsqu'ils traitent des données. Ils travaillent avec soin et précision et tiennent compte des objectifs de gestion de la qualité de l'entreprise. Ils sont conscients de l'importance du big data dans le monde du travail moderne et traitent avec professionnalisme les sources de données et les réglementations en matière de protection des données.

1.4 Apport de la profession à la société, l'économie, la nature et la culture

Les Digital Collaboration Specialists comblent le fossé entre les personnes et la technologie. Ils contribuent ainsi largement à accroître la compétence numérique des travailleurs qualifiés de nombreux secteurs et entreprises et à maintenir leur employabilité.

Les Digital Collaboration Specialists sont les pionniers de l'économie numérique. Grâce aux techniques de travail modernes, la collaboration entre différents acteurs peut avoir lieu indépendamment du temps et du lieu. Cela permet de réduire les besoins de mobilité et améliore l'efficacité des activités quotidiennes. En outre, des modèles de travail novateurs sont rendus possibles, permettant de répondre aux besoins individuels en matière d'organisation du travail, de la famille et des loisirs.

2 Aperçu des compétences opérationnelles des Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral

Domaines des compétences opérationnelles

→ Compétences opérationnelles

a	Planifier les solutions ICT et accompagner leur mise en œuvre	a1: recueillir les exigences des parties prenantes et les cartographier à l'aide de méthodes appropriées	a2: mettre en place des projets ICT en utilisant des modèles de procédures appropriés	a3: accompagner les projets ICT	a4: déterminer et spécifier les exigences des solutions ICT au sein d'une équipe en termes de convivialité et de fonctionnalité	a5: coordonner les interdépendances des solutions ICT	a6: coordonner les solutions ICT pour un domaine métier
b	Accompagner la collaboration numérique dans l'entreprise	b1: analyser et optimiser la coopération dans une entreprise	b2: évaluer et introduire des canaux de communication numériques	b3: gérer et optimiser les canaux de communication numériques	b4: créer des politiques d'utilisation des outils numériques au sein d'une entreprise et contrôler qu'elles soient respectées	b5: contrôler le respect des politiques de sécurité de l'information et de protection des données	b6: organiser et animer des réunions et des ateliers en utilisant des outils collaboratifs
c	Responsabiliser les équipes	c1: conseiller les équipes sur l'utilisation des produits et plateformes numériques et développer un concept de formation	c2: développer des offres de formation à l'utilisation des technologies numériques	c3: former les équipes à l'utilisation des produits et plateformes numériques			
d	Accompagner et mettre en œuvre les développements numériques	d1: rechercher les innovations et les tendances en matière de technologies numériques et en déduire des mesures adéquates pour une entreprise	d2: analyser et évaluer la nécessité des changements technologiques dans une entreprise	d3: développer et mettre en œuvre des mesures de transformation numérique au sein de l'équipe			
e	Préparer, visualiser et présenter les données	e1: créer des modèles et du contenu pour différents formats de supports	e2: analyser les données à l'aide d'outils appropriés et visualiser les résultats d'une manière adaptée au groupe cible	e3: préparer et présenter les informations sur l'entreprise d'une manière adaptée au groupe cible			

3 Niveau d'exigences

Domaine des compétences opérationnelles	a Planifier les solutions ICT et accompagner leur mise en œuvre
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>Les Digital Collaboration Specialists planifient des solutions ICT dans le cadre des développements numériques et accompagnent leur mise en œuvre (par exemple les transactions de paiement, l'archivage électronique, la connexion électronique des partenaires et des clients, les formes de collaboration).</p> <p>Ils analysent les besoins des parties prenantes et en déduisent un processus. Ce faisant, ils appliquent des méthodes spécifiques au projet, que ce soient des méthodes conventionnelles de gestion de projet ou des approches agiles.</p> <p>Au sein d'une équipe, ils identifient et spécifient les exigences des solutions ICT en termes de convivialité et de fonctionnalité. Ils planifient l'introduction des solutions et coordonnent les activités d'acceptation par les utilisateurs.</p>
Contexte	<p>Le nombre de projets ICT est en constante augmentation, tout comme leur complexité. On ne peut pas considérer comme acquis qu'un projet sera mené à bien. Outre les conditions cadres appropriées, la présence de collaborateurs compétents est donc extrêmement importante. Avec le bon dosage de savoir-faire technique, de compétences de communication et d'affinités pour le métier, les chances de réussite augmentent considérablement.</p> <p>Pour une introduction réussie des solutions ICT, il est essentiel de comprendre les besoins des groupes cibles, de les recenser par des moyens appropriés et de les soutenir par des solutions ICT adéquates.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
a1	Recueillir les exigences des parties prenantes et les cartographier à l'aide de méthodes appropriées	<ul style="list-style-type: none"> examinent l'environnement d'un projet ou d'une solution ICT, identifient les parties prenantes et les classent en fonction de certaines caractéristiques (par exemple l'influence, l'attitude à l'égard du projet) déterminent les méthodes de collecte de données appropriées (par exemple l'enquête, l'entretien, l'observation) développent les instruments de relevé en coopération avec des spécialistes ou des instituts de conseil externes prennent en compte les besoins des parties prenantes analysent et interprètent les résultats et les valident auprès d'autres professionnels créent un catalogue d'exigences et résumement les éléments-clé principaux (par exemple rapport, présentation)
a2	Mettre en place des projets ICT en utilisant des modèles de procédures appropriés	<ul style="list-style-type: none"> analysent un mandat de projet ainsi que les conditions cadres d'un projet ICT et choisissent le modèle le plus approprié (par exemple en cascade, en spirale, agile) mettent en place une organisation de projet et clarifient les conditions cadres nécessaires créent une structure claire de répartition du travail et un plan des jalons créent un plan de coûts et de ressources compréhensible et réaliste créent un manuel de projet complet et une documentation de projet planifient et organisent une réunion de lancement (kickoff-meeting)
a3	Accompagner les projets ICT	<ul style="list-style-type: none"> créent un plan de communication et se coordonnent avec le mandant organisent une réunion de projet, la conduisent et effectuent le travail de suivi nécessaire vérifient l'état d'avancement du projet et prennent des mesures si nécessaire
a4	Déterminer et spécifier les exigences des solutions ICT au sein d'une équipe en termes de convivialité et de fonctionnalité	<ul style="list-style-type: none"> saisissent et analysent les besoins des utilisateurs pour une solution ICT en utilisant des méthodes appropriées définissent et décrivent les exigences des utilisateurs pour une solution ICT élaborent les caractéristiques des besoins des utilisateurs en collaboration avec les spécialistes UX

		<ul style="list-style-type: none"> • élaborent le design de la solution en collaboration avec les spécialistes UX (par exemple la forme, la couleur, le placement des éléments de contrôle)
a5	Coordonner les interdépendances des solutions ICT	<ul style="list-style-type: none"> • créent une vue d'ensemble des applications/paysages ICT actuels dans une entreprise • analysent les dépendances actuelles des solutions ICT en matière de données et d'informations (analyse de la situation actuelle) • définissent les besoins en matière de solutions ICT en termes de données et d'informations (analyse de la cible) • créent une documentation sur les interdépendances des solutions ICT en matière de données et d'informations
a6	Coordonner les solutions ICT pour un domaine métier	<ul style="list-style-type: none"> • gèrent un portefeuille de projets et coordonnent les interdépendances des différents projets/solutions ICT • développent des mesures de coordination et d'harmonisation des solutions ICT (par exemple les scénarios de déploiement, le concept de formation, les mesures de communication) • révisent la vue d'ensemble des solutions ICT actuelles dans l'entreprise

Attitudes importantes

Compétences en matière de planification et d'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer, structurer et planifier les tâches de manière efficace et ciblée.
Réflexion pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître et analyser l'interaction des facteurs à prendre en compte.
Compétences de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer ouvertement, d'une manière appropriée et compréhensible pour le destinataire. • Traduire le langage Business dans le langage ICT et vice versa.
Compétences en matière de négociation	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des négociations de manière efficace et efficiente.
Capacité d'innovation et aptitude au changement	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir s'attaquer courageusement à de nouvelles tâches/de nouveaux projets.
Capacité conceptuelle et créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir créer du neuf et avoir des idées originales. • Identifier les problèmes et trouver des moyens de les résoudre de manière pérenne.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO a1	A.4 Product / Service Development D.11 Needs Identification
CO a2	A.2 Service Level Management A.4 Product / Service Development E.2 Project and Portfolio Management
CO a3	E.6 ICT Quality Management
CO a4	A.6 Application Design A.10 User Experience D.11 Needs Identification
CO a5	D.2 ICT Quality Strategy Development E.2 Project and Portfolio Management E.5 Process Improvement
CO a6	D.2 ICT Quality Strategy Development E.2 Project and Portfolio Management E.5 Process Improvement

Domaine des compétences opérationnelles	b Accompagner la collaboration numérique dans l'entreprise
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>L'une des principales tâches des Digital Collaboration Specialists consiste à soutenir la coopération numérique au sein de l'entreprise. Ils jouent également un rôle important dans la mise en œuvre des mesures de communication numérique : ils élaborent des propositions de canaux de communication adaptés, les gèrent et déduisent le potentiel d'optimisation des mesures d'impact.</p> <p>Ils élaborent également des politiques d'utilisation des outils numériques et contrôlent qu'elles sont respectées. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences légales en matière de sécurité de l'information et de protection des données.</p> <p>En outre, ils organisent des réunions et des ateliers à l'aide de technologies numériques adaptées et peuvent également animer eux-mêmes un atelier ou une réunion. Ils sont convainçants non seulement grâce à leur maîtrise technique, mais également grâce à un pilotage bien structuré et favorisant le dialogue.</p>
Contexte	<p>La numérisation du monde du travail modifie considérablement la collaboration. Grâce aux technologies modernes, différents acteurs peuvent entrer en contact les uns avec les autres ou travailler sur des projets communs indépendamment du temps et du lieu. Les Digital Collaboration Specialists connaissent bien le monde dynamique de la collaboration et de la communication et s'efforcent de promouvoir l'utilisation de nouvelles plateformes et de nouveaux outils adaptés dans l'entreprise. Ils travaillent généralement en étroite collaboration avec les responsables de la communication.</p> <p>Ils jouent un rôle de pionnier dans l'utilisation quotidienne de divers canaux de communication (par exemple les médias sociaux, le courriel, les applications, les blogs, les wikis). En même temps, ils sont conscients des opportunités et des risques et observent également les développements de manière critique. Lorsqu'ils fournissent des conseils, ils attachent de l'importance à une analyse complète des besoins et des exigences.</p> <p>Les formes de collaboration dans les entreprises se sont (surtout) développées au fil des ans. Pour faire passer les interactions sociales du monde analogique au monde numérique, il faut non seulement des connaissances techniques, mais aussi une attention particulière aux personnes concernées par le changement. Les Digital Collaboration Specialists soutiennent cette transformation d'un point de vue technique et façonnent l'adaptation effective.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
b1	Analyser et optimiser la coopération dans une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • analysent l'état réel de la coopération dans une entreprise, dans les domaines métiers ou les équipes et enregistrent les résultats de manière structurée • formulent des suggestions pour améliorer la collaboration numérique au sein de l'entreprise • évaluent et présentent des outils / équipements de travail (par exemple des plateformes d'échange, des outils de conférence, des aides à la visualisation, des systèmes documentaires) pour une collaboration numérique efficace • créent et enseignent les meilleures pratiques situationnelles de collaboration numérique dans l'entreprise, les domaines métiers ou les équipes
b2	Evaluer et introduire des canaux de communication numériques	<ul style="list-style-type: none"> • évaluent les besoins et les exigences des clients (par exemple sur la base d'un briefing) • identifient et décrivent les groupes cibles en utilisant des méthodes appropriées (par exemple le personnel) • définissent des objectifs et des mesures de communication pour des groupes cibles définis (par exemple sur la base de Customer Journeys) • déterminent les canaux de communication numérique appropriés pour les groupes cibles définis • créent et mettent en œuvre des canaux de communication

b3	Gérer et optimiser les canaux de communication numériques	<ul style="list-style-type: none"> • gèrent des contenus (texte, image, vidéo) provenant de différents canaux de communication numérique • montrent les possibilités et les avantages des différents canaux de communication (par exemple les médias sociaux, le courriel, les applications, les blogs, les wikis) • mesurent l'impact des mesures sur les canaux de communication • enregistrent les résultats et les possibilités d'amélioration • proposent des mesures d'amélioration à l'équipe si nécessaire
b4	Créer des politiques d'utilisation des outils numériques au sein d'une entreprise et en contrôler qu'elles soient respectées	<ul style="list-style-type: none"> • identifient les risques techniques des solutions ICT • élaborent des politiques adéquates avec la participation des spécialistes nécessaires • communiquent les politiques créées, les introduisent et accompagnent leur application dans l'entreprise • définissent des moyens (par exemple des indicateurs clés de performance ICP) pour saisir les politiques clés et contrôler leur efficacité • déterminent l'acceptation et le respect des politiques au moyen d'enquêtes ou de l'enregistrement d'indicateurs clés de performance (ICP) • vérifient l'actualité des politiques existantes (nouveaux règlements, lois, technologies, procédures) et les adaptent si nécessaire
b5	Contrôler le respect des politiques de sécurité de l'information et de protection des données	<ul style="list-style-type: none"> • examinent un projet relatif à la sécurité de l'information et à la protection des données d'une entreprise et, en collaboration avec des experts, en déduisent des mesures techniques à prendre • communiquent les politiques et les responsabilités existantes aux employés de manière compréhensible • contrôlent le respect de la sécurité de l'information et de la protection des données par des mesures appropriées (par exemple en anonymisant les données de test)
b6	Organiser et animer des réunions et des ateliers en utilisant les technologies des utilisateurs ICT	<ul style="list-style-type: none"> • préparent des réunions ou des ateliers à l'aide des technologies des utilisateurs ICT • créent le programme d'une réunion ou d'un atelier en précisant l'heure, le contenu et l'objectif • instruisent les participants sur les règles et le comportement à adopter dans un environnement numérique

- animent des réunions et des ateliers en utilisant les outils appropriés

Attitudes importantes

Capacité d'analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une approche structurée pour la définition des groupes cibles et des mesures. • Rendre les données plausibles, les résumer et les présenter de manière compréhensible.
Diligence	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter les données avec soin et sans erreur. • Identifier les sources lors des recherches.
Fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les politiques spécifiées en matière de protection des données.
Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les participants et les employés avec respect et empathie. • Contribuer activement à une atmosphère de travail positive et créer la confiance.
Capacité conceptuelle et créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les problèmes et trouver des moyens de les résoudre d'une manière pérenne.
Capacité de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer de manière proactive, ouverte, claire et adaptée aux différents groupes cibles. • Délivrer des documents parfaitement rédigés. • Être authentique et convaincant.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO b1	D.10 Informationen and Knowledge Management D.11 Needs Identification
CO b2	D.10 Informationen and Knowledge Management D.11 Needs Identification
CO b3	D.6 Digital Marketing D.10 Information and Knowledge Management
CO b4	D.1 Information Security Strategy Management D.9 Personnel Development E.8 Information Security Management
CO b5	D.1 Information Security Strategy Management D.9 Personnel Development E.8 Information Security Management
CO b6	

Domaine des compétences opérationnelles**c Responsabiliser les équipes****Description du domaine des compétences opérationnelles**

Les Digital Collaboration Specialists sont chargés de soutenir les équipes et les employés de leur entreprise lors de la mise en œuvre et l'application des produits numériques. Ils leur permettent d'accomplir leurs tâches dans un environnement transformé, de manière ciblée, efficace et motivée. À cette fin, les Digital Collaboration Specialists identifient les besoins en formation, conçoivent des concepts de formation, élaborent des offres d'apprentissage adaptées aux groupes cibles et, enfin, réalisent les cours de formation. Ils attachent de l'importance à proposer des expériences positives aux utilisateurs, à l'amélioration de l'acceptation des mesures dans le cadre du changement et finalement à l'amélioration de la compétence numérique des employés.

Contexte

Dans la pratique, il existe de grandes différences dans les compétences numériques des utilisateurs. Les Digital Collaboration Specialists savent comment faire face à cette diversité et percevoir les besoins individuels.

Un cadre d'apprentissage moderne est composé d'un mélange d'unités d'enseignement en classe, en ligne et d'auto-apprentissage. En fonction du groupe cible, il convient de définir un cadre d'apprentissage approprié. Les Digital Collaboration Specialists s'occupent des processus et des formes d'apprentissage. Ils suivent les évolutions technologiques des outils d'apprentissage numériques et actualisent leur offre d'apprentissage. La convivialité ainsi que les attentes des utilisateurs sont des facteurs centraux dans ce contexte.

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
c1	Conseiller les équipes sur l'utilisation des produits et plateformes numériques et développer un concept de formation	<ul style="list-style-type: none"> identifient les groupes cibles pertinents à l'aide de méthodes courantes analysent les groupes cibles en ce qui concerne leurs caractéristiques, leur comportement d'utilisation, leurs besoins et leurs attentes (analyse des besoins) justifient la nécessité des mesures de formation auprès des supérieurs et des responsables du personnel élaborent des concepts de formation adaptés aux besoins et aux ressources, y compris des mesures de communication
c2	Développer des offres de formation à l'utilisation des technologies numériques	<ul style="list-style-type: none"> recherchent de nouvelles formes d'apprentissage en vue de mettre en œuvre de nouvelles formes et techniques de travail développent et décrivent différentes possibilités d'apprentissage élaborent du matériel de formation pour diverses possibilités d'apprentissage (par exemple des guides, des tutoriels, des vidéos, des webinaires) mettent en œuvre des contrôles d'apprentissage adaptés aux groupes cibles intègrent les possibilités d'apprentissage sur différents canaux développent les possibilités d'apprentissage existantes.
c3	Former les équipes à l'utilisation des produits et plateformes numériques	<ul style="list-style-type: none"> préparent un plan de formation détaillé, y compris les ressources matérielles (par exemple les outils, les locaux, les accès) créent une documentation de formation adaptée aux groupes cibles organisent des formations pour les groupes cibles définis (par exemple sur l'utilisation et la maintenance des canaux de communication numériques) évaluent les séquences de formation et en déduisent des mesures d'optimisation
Attitudes		
Diligence		<ul style="list-style-type: none"> Créer des supports de formation appropriés.
Compétences en matière de planification et d'organisation		<ul style="list-style-type: none"> Planifier, hiérarchiser et organiser les tâches de manière indépendante, efficace et ciblée.
Capacité de communication		<ul style="list-style-type: none"> Aborder les gens ouvertement et transmettre les informations de manière ciblée.

Compétences en matière d'acceptation et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte avec empathie les besoins des personnes concernées. • Présenter des solutions et des approches de manière convaincante. • Savoir faire face de manière constructive aux résistances.
Etre capable de penser économiquement, capacité d'agir de manière entrepreneuriale	<ul style="list-style-type: none"> • Agir en fonction des coûts et prendre des décisions.
Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler ensemble de manière constructive entre les divisions et les régions.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO c1	D.3 Education and Training Provision D.9 Personnel Management D.11 Needs Identification
CO c2	A.9 Innovating D.3 Education and Training Provision
CO c3	D.3 Education and Training Provision

Domaine des compétences opérationnelles	d Accompagner et mettre en œuvre les développements numériques
<p>Description du domaine des compétences opérationnelles</p>	<p>La transformation numérique exige des entreprises qu'elles fassent face à des changements constants. Les Digital Collaboration Specialists suivent les innovations et les tendances en matière de technologies numériques de manière continue, ciblée et systématique. Ils évaluent l'impact sur leur propre entreprise et développent des idées, des propositions et des bases de décision à l'attention de la direction.</p> <p>Les Digital Collaboration Specialists soutiennent les processus de transformation technologique en termes méthodologique et organisationnel. Au niveau de leur équipe, ils élaborent des mesures pour mettre en œuvre la transformation souhaitée. Ce faisant, ils attachent de l'importance à la participation de toutes les personnes impliquées ou concernées et à la promotion de l'acceptation des changements.</p>
<p>Contexte</p>	<p>Les changements peuvent déclencher un grand dynamisme dans les entreprises. Les Digital Collaboration Specialists sont conscients de l'ampleur des changements, de leurs opportunités et de leurs risques. Dans toutes les phases des processus de modification, ils font preuve d'empathie envers les employés et les personnes concernées. Il est essentiel de connaître leurs expériences et leurs besoins pour une mise en œuvre réussie. L'un des défis consiste à concilier le système de valeurs et les objectifs de l'entreprise avec l'attitude de ses collaborateurs. Au niveau professionnel, les Digital Collaboration Specialists sont tenus d'intégrer leurs connaissances numériques dans leurs propres produits et services. Ils font progresser l'entreprise du point de vue numérique.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
d1	Rechercher les innovations et les tendances en matière de technologies numériques et en déduire des mesures pour une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> identifient les tendances et les nouvelles technologies à l'aide de méthodes appropriées et les classent en fonction de diverses caractéristiques (par exemple les domaines d'application dans l'entreprise, l'orientation stratégique interne/externe, le type de technologie) déduisent et évaluent les effets pour l'entreprise et son environnement développent des idées et des propositions pour les technologies numériques documentent les résultats et les préparent comme base pour les décisions de gestion
d2	Analyser et évaluer la nécessité de changement technologique dans une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> analysent la situation actuelle d'une entreprise à l'aide d'instruments appropriés (par exemple l'analyse de données, les enquêtes) reconnaissent, évaluent et décrivent les conditions préalables, les interdépendances et les conséquences de la transformation numérique identifient le besoin de changement et le définissent sous forme d'objectifs appropriés présentent de manière convaincante la nécessité du changement ainsi que les objectifs et les mesures élaborés
d3	Développer et mettre en œuvre des mesures de transformation numérique au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> développent une vision en collaboration avec l'équipe pour soutenir la transformation de cette vision, dérivent des objectifs en matière de comportement et d'attitude ainsi que des mesures, et les concrétisent dans l'équipe développent des images et des histoires qui favorisent la communication et l'acceptation du changement au sein de l'équipe examinent les résultats d'un processus de changement et définissent des mesures supplémentaires si nécessaire

Attitudes

Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer activement à une atmosphère de travail positive et créer la confiance.
Compétences en matière d'acceptation et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none">• Prendre en compte avec empathie les besoins des personnes concernées.• Présenter des solutions et des approches de manière convaincante.• Savoir faire face de manière constructive aux résistances.
Réflexion pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les interrelations de la transformation numérique.
Capacité de communication	<ul style="list-style-type: none">• Communiquer son point de vue de manière convaincante.
Capacité d'innovation et volonté de changement	<ul style="list-style-type: none">• Créer un climat propice à l'innovation.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO d1	A.7 Technology Trend Monitoring A.9 Innovating E.1 Forecast Development
CO d2	A.1 IS and Business Strategy Alignment A.7 Technology Trend Monitoring E.1 Forecast Development
CO d3	D.2 ICT Quality Strategy Development E.5 Process Improvement

Domaine des compétences opérationnelles	e Préparer, visualiser et présenter les données
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>Les Digital Collaboration Specialists préparent des données et des informations pour les documents internes de l'entreprise (par exemple le rapport annuel). Ils créent des modèles dans différents formats, en tenant compte des standards de l'entreprise. Ils analysent également les chiffres, visualisent les résultats, mettent en évidence les déclarations pertinentes et les présentent à l'aide d'outils et de méthodes appropriés. Ils travaillent avec des analystes de données, des responsables de la protection des données ainsi qu'avec des instituts d'enquête et des fournisseurs de bases de données.</p>
Contexte	<p>La numérisation entraîne une grande quantité de données et d'informations auxquelles les entreprises sont confrontées au quotidien. La manipulation et le traitement de ces données sont des compétences recherchées dans un large éventail de fonctions et de domaines. Les Digital Collaboration Specialists traitent les sources d'information et les réglementations en matière de protection des données avec soin et sérieux.</p> <p>L'analyse des données exige une méthode de travail structurée et précise. Les Digital Collaboration Specialists sont compétents sur le plan technique. Ils utilisent des outils d'analyse appropriés et connaissent les détails du traitement d'un large éventail de formats et de supports. Pour la visualisation des données, ils possèdent également des compétences créatives et artistiques et sont rompus à l'utilisation des outils graphiques.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
e1	Créer des modèles et du contenu pour différents formats de supports	<ul style="list-style-type: none"> identifient le cadre d'utilisation des modèles à créer coordonnent les modèles requis avec les parties prenantes définissent des formats de supports adaptés à différents engagements (par exemple la palette d'outils Office, les vidéos) créent des modèles de tous les formats requis, conformément aux standards internes créent un manuel utilisateur pour l'utilisation des modèles révisent (qualitativement et quantitativement), mettent à jour et adaptent les modèles, informent les utilisateurs des ajustements
e2	Analyser les données à l'aide d'outils appropriés et visualiser les résultats d'une manière adaptée au groupe cible	<ul style="list-style-type: none"> prennent en compte les besoins des mandants par rapport à un résultat définissent et se procurent les données à analyser (par exemple auprès de fournisseurs de bases de données externes) structurent et analysent les données à l'aide d'outils appropriés (par exemple les tableaux croisés dynamiques, les logiciels de statistiques) visualisent les résultats à l'aide d'outils et de logiciels appropriés expliquent au client le résultat d'une analyse et/ou d'une visualisation de données mettent à jour les données à collecter périodiquement (par exemple les chiffres trimestriels)
e3	Préparer et présenter les informations sur l'entreprise d'une manière appropriée pour le groupe cible	<ul style="list-style-type: none"> définissent les groupes cibles pour lesquels des documents contenant des informations sur l'entreprise sont créés et analysent leurs besoins analysent les informations et les préparent en fonction du groupe cible clarifient le groupe cible, les objectifs, la procédure et l'organisation d'une présentation mettent en place une présentation avec des supports adaptés obtiennent un retour d'information sur une présentation de la part du mandant et révisent leur présentation en conséquence présentent et communiquent les résultats d'une manière adaptée au groupe cible

Attitudes

Capacité d'analyse	<ul style="list-style-type: none">• Résumer les données et les présenter de manière compréhensible.
Diligence / travail précis	<ul style="list-style-type: none">• Collecter les données avec soin et sans erreur.
Fiabilité	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les politiques spécifiées en matière de protection des données.
Capacité de communication	<ul style="list-style-type: none">• Etre authentique et convaincant.• Communiquer à tous les niveaux d'une organisation d'une manière adaptée au groupe cible et au niveau organisationnel.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO e1	D.11 Needs Identification
CO e2	D.7 Data Science and Analytics D.11 Needs Identification
CO e3	D.7 Data Science and Analytics D.10 Information and Knowledge Management D.11 Needs Identification

Identification du module



Numéro de module	625
Titre	Vérifier et évaluer les outils de collaboration numérique
Compétence	Suivre en permanence l'offre du marché en matière d'outils de collaboration numérique, vérifier les spécifications des fournisseurs et évaluer l'adéquation des outils dans le contexte d'une organisation.
Objectifs opérationnels	<ol style="list-style-type: none">1 Obtenir de manière proactive et autodirigée des informations sur les innovations et les ten-dances en matière d'outils de collaboration sur une base continue et évaluer la qualité et la crédibilité des in- formations.2 Vérifier les spécifications des fournisseurs des outils de collaboration en utilisant des méthodes appropriées et enregistrer les résultats de manière structurée et compréhensible.3 Analyser les exigences techniques pour l'utilisation d'un outil de col- laboration et identifier les conséquences possibles de son utilisation dans le contexte spécifique d'une organisation.4 Examiner les outils de collaboration au regard des exigences légales ou réglementaires en ma-tière de protection et de sécurité des données et évaluer leur compatibilité avec les directives d'une orga- nisation.5 Déterminer les coûts matériels ponctuels et récurrents pour l'utilisa- tion d'un outil dans le con-texte d'une organisation.6 Classifier et évaluer l'outil en fonction de ses capacités, de ses fai- blesses, de ses domaines d'application et de ses avantages pour l'or- ganisation.
Domaine de compétence	Business Engineering
Objet	Offre du marché et spécifications des fournisseurs d'outils de collaboration numérique. Contexte organisationnel spécifique avec une infrastructure ICT définie et des directives en matière de sécurité et de confidentialité des données.
Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	625
Titre	Vérifier et évaluer les outils de collaboration numérique
Compétence	Suivre en permanence l'offre du marché en matière d'outils de collaboration numérique, vérifier les spécifications des fournisseurs et évaluer l'adéquation des outils dans le contexte d'une organisation.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les sources d'information appropriées (par exemple Gartner Hype Cycle, Tech Trend Re-reports, conférences, études).
	1.2	Connaître les outils de collaboration les plus courants ainsi que les leaders du marché.
	1.3	Connaître les indicateurs permettant d'évaluer la qualité et la crédibilité des informations (par exemple auteur, éditeur, format, références de la source, actualité, vérifiabilité, reproductibilité) et pouvoir expliquer leur pertinence pour différentes sources.
2	2.1	Connaître les méthodes et techniques de vérification fonctionnelle (par exemple tests d'application, phase d'introduction pilote).
	2.2	Connaître la différence entre vérifier (vérifier que quelque chose est correct) et tester (vérifier que quelque chose fonctionne correctement).
3	3.1	Connaître les architectures logicielles de base des outils de collaboration (par exemple application de bureau (desktop), application web, service web) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leurs exigences techniques.
	3.2	Connaître les modèles de base pour le fonctionnement des applications (client-serveur, P2P, sur site, hébergement) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leur pertinence pour les outils de collaboration.
	3.3	Connaître les différentes solutions de cloud (par exemple Private Cloud, Public Cloud, Hybrid Cloud, Community Cloud) et les modèles de service (IaaS, PaaS, SaaS) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leurs différences.
4	4.1	Connaître les exigences légales en matière de protection des données (LPD) lors du traitement ou de la conservation de données sensibles (par exemple traitement et évaluation des données personnelles, exigences en matière de surveillance du comportement personnel).
	4.2	Connaître l'importance de la sauvegarde, de l'archivage et de la restauration des données pour une organisation et pouvoir expliquer les stratégies appropriées pour y parvenir.
	4.3	Connaître les exigences techniques de base pour la sauvegarde des données (par exemple règle 3-2-1 pour la sauvegarde des données, cryptage des données, compression des données).
5	5.1	Connaître la différence entre les coûts matériels et les coûts de personnel et pouvoir expliquer les coûts typiques engendrés par l'utilisation ou le dé-

Connaissances opérationnelles nécessaires

		veloppement de logiciels (par exemple licences, matériel, périodes de formation).
	5.2	Connaître la différence entre les coûts d'investissement, les coûts d'exécution du projet et les coûts d'exploitation.
	5.3	Connaître les différentes formes de licences de logiciels (par exemple Open Source, Freeware, logiciel propriétaire) et pouvoir expliquer les droits d'utilisation des normes habituelles (par exemple CCL, GNU GPL).
	5.4	Connaître les différents modèles de licence (par exemple licences basées sur l'utilisateur, sur l'utilisation, sur les fonctions, licences uniques ou basées sur le volume) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques en termes de prix et de facturation.
6	6.1	Connaître les différentes catégories dans le domaine du Travail coopératif assisté par ordinateur (CSCW Computer Supported Collaborative Work), par exemple systèmes de vidéo-conférence, systèmes d'aide à la décision, co-création avec des éditeurs multi-utilisateurs).
	6.2	Connaître des modèles appropriés pour classer les outils de collaboration (modèle de collaboration 3C et 4C, matrice spatio-temporelle selon Johansen).
	6.3	Connaître les méthodes d'évaluation quantitative (par exemple comparaison des coûts) et qualitative (par exemple matrice de préférences, analyse de l'utilité).

Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

626 Choisir les canaux et les outils numériques selon la situation

Diplômes

Digital Collaboration Specialist EFA

Identification du module
Directives d'évaluation des prestations (DEP)

Business Engineering

Compétence

Sur la base d'un besoin concret de collaboration, sélectionner les canaux et outils numériques de soutien de manière spécifique au groupe cible et adaptée à la situation et préparer leur introduction et leur exploitation dans une organisation.

Objet

Besoins concrets de collaboration d'une organisation avec une gestion définie des services ICT.

Objectifs opérationnels

1. Analyser et vérifier conjointement avec le mandant le besoin de collaboration.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître différentes techniques de questionnement (par exemple question ouverte, question fer-mée, question circulaire, question à échelle) et pouvoir expliquer leur utilisation et leurs bénéfices en dialoguant avec le client.
2. Connaître les rôles typiques dans l'ingénierie de la collaboration et pouvoir expliquer leurs tâches dans le développement d'un processus de collaboration.
3. Connaître les 6 niveaux de l'ingénierie de la collaboration (objectifs de collaboration, produits de groupe, activités de groupe, procédures de groupe, outils de collaboration, comportement de collaboration) et pouvoir expliquer leur importance dans le développement d'un processus de collaboration.
4. Connaître le modèle de collaboration 3C et 4C (communication, coordination, coopération, collaboration).
5. Connaître le Business Model Canvas pour analyser et décrire les modèles d'entreprise et les transactions et pouvoir expliquer son importance dans la clarification d'un besoin du client.

2. Identifier et décrire les groupes cibles pertinents de la collaboration.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître les caractéristiques démographiques (par exemple âge, sexe, lieu de résidence),

les caractéristiques socio-économiques (par exemple profession, éducation, revenu), les caractéristiques psychographiques (par exemple motivation, style de vie, valeurs) et les caractéristiques comportementales (par exemple l'utilisation des médias) pour identifier et définir des groupes cibles.

2. Connaître les méthodes qualitatives d'analyse des groupes cibles (par exemple diagramme d'affinité, entretien avec un groupe cible, recherches ethnographiques dans les médias sociaux).
3. Connaître les méthodes quantitatives d'analyse des groupes cibles (par exemple enquêtes, analyses du web et du trafic, études de marché).
4. Connaître les méthodes et techniques de description et de classification des groupes cibles (par exemple Persona, User Stories, Empathy Map, Sinus Milieus).

3. Définir les objectifs et les mesures spécifiques au groupe cible pour la collaboration numérique, en tenant compte des risques et des pièges éventuels.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître les risques et les pièges typiques des canaux et outils numériques.
2. Connaître les dimensions permettant de rendre opérationnels les objectifs de collaboration (par exemple contenu, portée, temps, domaine d'application).
3. Connaître les modèles courants de description des objectifs (par exemple SMART, PURE, CLEAR).

4. Déterminer les exigences de collaboration en fonction des besoins du client.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître les produits de groupe possibles d'un processus de collaboration.
2. Connaître les activités de groupe possibles dans des processus de collaboration.
3. Connaître les modèles et procédures typiques de collaboration (générer, réduire, clarifier, organiser, évaluer, rechercher des consensus).
4. Connaître les formes organisationnelles agiles et sociocratiques de collaboration (par exemple Scrum, SAFe, Kanban, modèle Spotify, Holocratie, Sociocratie 3.0) et pouvoir expliquer leur signification et leur adéquation dans les processus de collaboration.

5. Définir les canaux spécifiques au groupe cible.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître les caractéristiques de la communication unidirectionnelle, bidirectionnelle, synchrone et asynchrone.
2. Connaître les forces, les faiblesses et les risques des différents canaux numériques (par exemple téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée / chat, appels vidéo, médias sociaux, Wiki, blogs, forums, Newsletters).
3. Connaître les forces, les faiblesses et les risques des différents canaux analogiques (par exemple contact personnel, lettres et colis postaux, presse écrite, présentations dans les foires commerciales).

6. Sélectionner les outils de collaboration appropriés pour chaque canal.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître les outils de collaboration analogiques et numériques et pouvoir en expliquer les

forces, les faiblesses, les risques, les domaines d'application et les avantages en fonction de la situation.

7. Définir les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à l'introduction et à l'exploitation des canaux et outils en collaboration avec les divisions spécialisées.

Connaissances opérationnelles nécessaires:

1. Connaître l'organisation et les interfaces de la gestion des services ICT dans une organisation.
2. Connaître les exigences légales et opérationnelles de la protection et de la sécurité des données lors de l'exploitation des canaux et outils numériques.
3. Connaître les mesures organisationnelles pour l'introduction et l'exploitation des canaux numériques (par exemple formations, directives d'utilisation, mesure de l'efficacité et gestion).

Identification du module



Numéro de module	627														
Titre	Produire du contenu pour les médias numériques														
Compétence	Développer un concept de présentation de contenu visuel et audiovisuel en fonction d'un besoin du client, produire le contenu et le publier sur des canaux numériques sélectionnés.														
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Clarifier avec le mandant le message, les canaux et le contexte général d'une publication.</td></tr><tr><td>2</td><td>Développer un concept avec les éléments de contenu, leur utilisation et leur séquence et le présenter au mandant.</td></tr><tr><td>3</td><td>Elaborer les messages textuels nécessaires en collaboration avec le mandant.</td></tr><tr><td>4</td><td>Développer ou se procurer le matériel d'image, de son et de film nécessaire.</td></tr><tr><td>5</td><td>Développer des modèles pour une présentation uniforme du contenu.</td></tr><tr><td>6</td><td>Assurer le contrôle qualitatif et fonctionnel des contenus.</td></tr><tr><td>7</td><td>Intégrer et publier le contenu sur les canaux numériques sélectionnés.</td></tr></table>	1	Clarifier avec le mandant le message, les canaux et le contexte général d'une publication.	2	Développer un concept avec les éléments de contenu, leur utilisation et leur séquence et le présenter au mandant.	3	Elaborer les messages textuels nécessaires en collaboration avec le mandant.	4	Développer ou se procurer le matériel d'image, de son et de film nécessaire.	5	Développer des modèles pour une présentation uniforme du contenu.	6	Assurer le contrôle qualitatif et fonctionnel des contenus.	7	Intégrer et publier le contenu sur les canaux numériques sélectionnés.
1	Clarifier avec le mandant le message, les canaux et le contexte général d'une publication.														
2	Développer un concept avec les éléments de contenu, leur utilisation et leur séquence et le présenter au mandant.														
3	Elaborer les messages textuels nécessaires en collaboration avec le mandant.														
4	Développer ou se procurer le matériel d'image, de son et de film nécessaire.														
5	Développer des modèles pour une présentation uniforme du contenu.														
6	Assurer le contrôle qualitatif et fonctionnel des contenus.														
7	Intégrer et publier le contenu sur les canaux numériques sélectionnés.														
Domaine de compétence	Multimedia														
Objet	Besoins de communication d'une organisation ayant une stratégie prédéfinie, un portefeuille de produits ou de services défini et des exigences en matière de Corporate Identity (CI).														
Version du module	1.0														
Créé le	01.06.2021														

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	627
Titre	Produire du contenu pour les médias numériques
Compétence	Développer un concept de présentation de contenu visuel et audiovisuel en fonction d'un besoin du client, produire le contenu et le publier sur des canaux numériques sélectionnés.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les techniques de questionnement et de créativité appropriées pour recueillir, transcrire et structurer le contenu de la communication avec le client.
	1.2	Connaître les caractéristiques centrales d'un message essentiel (par exemple individualité, crédibilité, pertinence pour le groupe cible, compréhensibilité, concision) et pouvoir expliquer leur importance pour la communication.
	1.3	Connaître les forces, les faiblesses et les risques des différents canaux analogiques et numériques et pouvoir expliquer leur utilisation en fonction du contexte.
2	2.1	Connaître les éléments typiques des concepts de communication et de conception (par exemple résumé, exposé, script, Storyboard, réclamation, brouillon, directive de conception).
	2.2	Connaître les principes de la dramaturgie dans la narration numérique.
	2.3	Connaître les critères permettant de déterminer le mix média (par exemple valeurs, culture et philosophie d'une organisation, objectif, marque, produit, groupes cibles, langue, budget).
	2.4	Connaître les aides à la planification pour la mise en œuvre du concept (par exemple liste de matériel et d'accessoires, planning de tournage ou d'enregistrement).
3	3.1	Connaître les caractéristiques des bons messages textuels (par exemple formule AIDA, concision, faits, mots-clés, émotions, Unique Selling Proposition) et pouvoir expliquer leur utilisation et leur effet à l'aide d'exemples.
	3.2	Connaître les éléments essentiels pour la conception de messages textuels (par exemple typographie, trame et miroir, couleur) et pouvoir expliquer leur utilisation et leur effet à l'aide d'exemples.
4	4.1	Connaître les différents formats d'image, de son et de vidéo et pouvoir expliquer leurs propriétés (par exemple résolution, espace couleur, compression) et leurs domaines d'application.
	4.2	Connaître les éléments essentiels pour la conception d'images et de matériel cinématographique (par exemple composition de l'image, nombre d'or, perspectives, ralenti, animation) et pouvoir expliquer leur utilisation et leur effet à l'aide d'exemples.
	4.3	Connaître les fonctions et le maniement des équipements et outils de production d'images, de sons et de films.

Connaissances opérationnelles nécessaires

	4.4	Connaître les fonctions et le maniement des outils de postproduction de l'image, du son et du matériel cinématographique (par exemple montage, filtres, doublage, sous-titrage, correction des couleurs).
	4.5	Connaître les sources d'acquisition d'images, de sons et de films externes et pouvoir expliquer les modèles de licence pertinents pour la propriété intellectuelle et le contenu (par exemple Creative Commons, Royalty Free).
	4.6	Connaître les bases du droit d'auteur, du droit des brevets, du droit des marques et du droit des dessins et modèles en Suisse et dans l'UE et pouvoir expliquer leur importance pour une utilisation conforme au droit d'auteur.
5	5.1	Connaître les possibilités et l'utilisation des modèles (Templates) dans les outils bureautiques courants, les Content Management Systems (CMS) configurables de manière déclarative et les médias sociaux.
	5.2	Connaître les exigences relatives à la Corporate Identity (CI) de l'organisation et pouvoir expliquer l'importance du Corporate Design pour la présentation du contenu.
	5.3	Connaître les outils permettant de créer et de modifier des éléments graphiques pour les modèles (par exemple icônes, bannières, photos de profil).
6	6.1	Connaître les méthodes, techniques et outils pour les tests qualitatifs et fonctionnels des contenus numériques (par exemple test A/B, Multivariate Test (MVT), Usability Test, Duplicate Content Checker, Cross Browser Testing, Broken-Link-Checkers).
	6.2	Connaître les outils d'amélioration grammaticale et stylistique des textes (par exemple outils d'analyse de texte, outils de création, outils de traduction, lectorat).
	6.3	Connaître les outils permettant d'améliorer la qualité de l'image, du son et du matériel cinématographique.
7	7.1	Connaître l'importance du calendrier et des fréquences des publications sur les canaux numériques.
	7.2	Identifier les mesures de soutien pour générer une portée supplémentaire après la publication de nouveaux contenus (par exemple Hashtags, Shares sur les médias sociaux, commentaires, Newsletters).

Version du module

1.0

Créé le

01.06.2021

Identification du module

Numéro de module	628	
Titre	Gérer et optimiser les canaux numériques	
Compétence	Elaborer des lignes directrices pour l'utilisation et le contenu des canaux numériques, examiner en permanence les performances, l'efficacité et la conformité sur les canaux, et lancer les actions correctives et d'amélioration appropriées le cas échéant.	
Objectifs opérationnels	1	Définir des lignes directrices pour l'utilisation des canaux numériques dans une organisation.
	2	Définir des lignes directrices et des processus pour le développement et la publication de contenu pour les canaux numériques.
	3	Définir des paramètres pour mesurer la performance et l'efficacité des canaux numériques.
	4	Examiner et évaluer périodiquement la performance et l'efficacité des canaux numériques et proposer des mesures d'amélioration si nécessaire.
	5	S'assurer du respect des directives d'utilisation des canaux numériques dans une organisation et initier des mesures d'amélioration ou des sanctions adéquates si nécessaire.
	6	Vérifier périodiquement la conformité du contenu sur les canaux numériques et apporter des corrections si nécessaire.
	7	Tirer les Best Practices de l'expérience acquise avec les canaux numériques, les préparer d'une manière adaptée au groupe cible et les ancrer dans l'organisation.
Domaine de compétence	Business Management	
Objet	Déployer et utiliser des canaux numériques dans le contexte commercial d'une organisation.	
Version du module	1.0	
Créé le	01.06.2021	

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	628
Titre	Gérer et optimiser les canaux numériques
Compétence	Elaborer des lignes directrices pour l'utilisation et le contenu des canaux numériques, examiner en permanence les performances, l'efficacité et la conformité sur les canaux, et lancer les actions correctives et d'amélioration appropriées le cas échéant.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les bases légales (par exemple droit de donner des instructions selon l'art. 321d CO, restrictions dans le PFPDT) et les recommandations pertinentes (par exemple PFPDT) pour l'utilisation professionnelle et privée des outils de communication et d'information dans une organisation.
	1.2	Connaître les exigences relatives à la Corporate Identity (CI) de l'organisation.
	1.3	Connaître les modèles de licence propriétaires et ouvertes (par exemple achat, location, GNU GPL, BSD) et pouvoir expliquer leur signification pour l'utilisation légitime des canaux numériques.
	1.4	Connaître les risques possibles de l'utilisation des canaux numériques (par exemple utilisation abusive, atteinte à l'image, violation des données, cybermenaces) et pouvoir expliquer leur impact potentiel sur une organisation.
	1.5	Connaître les éléments de contenu essentiels des directives d'utilisation (par exemple champ d'application, intérêts et objectifs, mesures de protection, règles d'utilisation, règles de surveillance, abus et sanctions).
2	2.1	Connaître les rôles et tâches pertinents dans le développement de contenu et pouvoir expliquer leurs responsabilités dans le processus de développement.
	2.2	Connaître les bases du droit d'auteur, du droit des brevets, du droit des marques et du droit des dessins et modèles en Suisse et dans l'UE et pouvoir expliquer leur importance pour une utilisation conforme du contenu.
	2.3	Connaître les modèles de licence pertinents pour la propriété intellectuelle du contenu (par exemple Creative Commons, Royalty Free).
	2.4	Identifier les contenus interdits, répréhensibles ou nuisibles à l'image (par exemple racisme, sexisme, pornographie, violence, politique, religion, publicité).
3	3.1	Connaître les 4 niveaux d'impact de la communication (Input, Output, Outcome et Outflow).
	3.2	Distinguer la performance (efficacité, économie) et l'efficacité (effectivité) des mesures de communication et de collaboration et les expliquer à l'aide d'exemples.

Connaissances opérationnelles nécessaires

	3.3	Connaître la signification des termes «conversion» (Conversion) et «funnel» dans le contexte de la mesure de la performance et de l'efficacité des canaux numériques.
	3.4	Connaître les chiffres clés typiques au niveau de l'Input (par exemple coûts de personnel, coûts d'outsourcing).
	3.5	Connaître les chiffres clés types au niveau de l'Output interne (par exemple respect du budget, taux d'erreurs, temps de traitement, indices de lisibilité tels que FRE ou GFI) et de la production externe (par exemple portée, nombre de clics, de visiteurs, de messages (Posts), de coupures de journaux, de téléchargements).
	3.6	Connaître les chiffres clés types au niveau des résultats directs et indirects (par exemple interactions, taux de participation, taux de conversion, pistes, ventes, visiteurs qui reviennent, taux de clics (CTR), durée de visite).
4	4.1	Connaître les outils permettant de mesurer la performance et l'efficacité des canaux numériques (par exemple outils de suivi, outils de gestion et d'analyse des médias sociaux, outils de marketing de contenu, recherche de tendances, moteurs de recherche spécifiques).
	4.2	Connaître les mesures techniques et organisationnelles permettant d'améliorer la performance et l'efficacité des canaux numériques (par exemple SEO, influenceurs, mesures issues du marketing de recommandation, plateformes de Rating et de forums, publicité, Community Buildings, dialogue avec les clients).
5	5.1	Connaître les moyens organisationnels pour analyser l'utilisation des canaux numériques (par exemple échantillonnages, enquêtes, entretiens).
	5.2	Connaître les possibilités techniques d'analyse de l'utilisation des canaux numériques (par exemple enregistrement du trafic réseau, analyse des Log-files, filtrage de contenu, Black- et Whitelists).
	5.3	Connaître les mesures techniques et organisationnelles visant à favoriser le respect des directives (par exemple blocage des canaux numériques, quota de stockage, limites de temps ou de volume d'utilisation, sensibilisation ou formation des employés/es).
	5.4	Connaître les sanctions possibles en vertu du droit du travail en cas d'utilisation inappropriée et les exigences légales en matière de proportionnalité ainsi que l'annonce et la déclaration dans les directives d'utilisation.
6	6.1	Connaître les moyens de vérifier la satisfaction des utilisateurs ou des clients (par exemple canal de dialogue, enquête, Rating).
	6.2	Connaître les possibilités de détecter et de corriger les contenus défectueux ou inadmissibles (par exemple Broken-Link-Check, modération de contenu, fonction de signalement, moteurs de recherche d'images, outil d'analyse de texte, contrôle du plagiat).
7	7.1	Connaître les moyens de structurer et de collecter les connaissances dans une organisation (par exemple carte des connaissances, Wiki, bases de données de connaissances).
	7.2	Connaître les moyens de préparer et de mettre à disposition les connaissances et les Best Practices (par exemple FAQ, tutoriels, vidéos explicatives, modèles, Whitepapers, Success Stories).

Version du module

1.0

Créé le

01.06.2021

Connaissances opérationnelles nécessaires

Identification du module



Numéro de module	629												
Titre	Développer des séquences d'apprentissage												
Compétence	Développer des séquences d'apprentissage analogiques, numériques ou hybrides, adaptées aux besoins et aux groupes cibles, et planifier leur mise en œuvre et leur évaluation.												
Objectifs opérationnels	<table border="1"><tr><td>1</td><td>Clarifier un besoin et les conditions cadres de la formation avec le mandant.</td></tr><tr><td>2</td><td>Analyser les groupes cibles et formuler les objectifs de la formation.</td></tr><tr><td>3</td><td>Choisir des formats appropriés pour la séquence d'apprentissage en tenant compte des conditions cadres et des groupes cibles.</td></tr><tr><td>4</td><td>Planifier et calculer les ressources (personnel, temps et matériel) nécessaires à la mise en œuvre de la séquence d'apprentissage et préparer une estimation des coûts.</td></tr><tr><td>5</td><td>Préparer le contenu de la séquence d'apprentissage de manière méthodique et didactique.</td></tr><tr><td>6</td><td>Développer des outils appropriés pour la vérification des objectifs de formation et pour l'évaluation de la séquence d'apprentissage.</td></tr></table>	1	Clarifier un besoin et les conditions cadres de la formation avec le mandant.	2	Analyser les groupes cibles et formuler les objectifs de la formation.	3	Choisir des formats appropriés pour la séquence d'apprentissage en tenant compte des conditions cadres et des groupes cibles.	4	Planifier et calculer les ressources (personnel, temps et matériel) nécessaires à la mise en œuvre de la séquence d'apprentissage et préparer une estimation des coûts.	5	Préparer le contenu de la séquence d'apprentissage de manière méthodique et didactique.	6	Développer des outils appropriés pour la vérification des objectifs de formation et pour l'évaluation de la séquence d'apprentissage.
1	Clarifier un besoin et les conditions cadres de la formation avec le mandant.												
2	Analyser les groupes cibles et formuler les objectifs de la formation.												
3	Choisir des formats appropriés pour la séquence d'apprentissage en tenant compte des conditions cadres et des groupes cibles.												
4	Planifier et calculer les ressources (personnel, temps et matériel) nécessaires à la mise en œuvre de la séquence d'apprentissage et préparer une estimation des coûts.												
5	Préparer le contenu de la séquence d'apprentissage de manière méthodique et didactique.												
6	Développer des outils appropriés pour la vérification des objectifs de formation et pour l'évaluation de la séquence d'apprentissage.												
Domaine de compétence	Service Management												
Objet	Identifier des besoins de formation pour les groupes cibles définis.												
Version du module	1.0												
Créé le	01.06.2021												

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	629
Titre	Développer des séquences d'apprentissage
Compétence	Développer des séquences d'apprentissage analogiques, numériques ou hybrides, adaptées aux besoins et aux groupes cibles, et planifier leur mise en œuvre et leur évaluation.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les différentes techniques de questionnement (par exemple question ouverte, question fermée, question circulaire, question à échelle) et pouvoir expliquer leur utilisation et leurs avantages dans le dialogue avec le mandant.
	1.2	Connaître les conditions cadres pertinentes pour les séquences d'apprentissage (par exemple thème, attentes du mandant, groupes cibles et conditions préalables des participants, conditions spatiales et temporelles, budget).
	1.3	Connaître les différences entre les connaissances, les aptitudes, les capacités et les compétences opérationnelles et pouvoir expliquer leur importance pour la conception d'une séquence d'apprentissage.
2	2.1	Connaître les caractéristiques démographiques (par exemple âge, sexe, lieu de résidence), les caractéristiques socio-économiques (par exemple profession, éducation, revenu), les caractéristiques psychographiques (par exemple motivation, style de vie, valeurs) et les caractéristiques comportementales (par exemple utilisation des médias) pour l'identification et la définition des groupes cibles.
	2.2	Connaître les modèles et concepts de différenciation des styles d'apprentissage (par exemple Kolb, Honey & Mumford) et pouvoir expliquer leur signification pour la conception de séquences d'apprentissage.
	2.3	Distinguer entre les objectifs d'apprentissage cognitifs, affectifs et psychomoteurs et pouvoir expliquer la signification des taxonomies des objectifs d'apprentissage (par exemple Bloom, Roth).
	2.4	Connaître les éléments permettant de rendre opérationnels les objectifs d'apprentissage et de formation (par exemple comportement final, conditions, échelle).
	2.5	Connaître les modèles courants de description des objectifs (par exemple SMART, PURE, CLEAR).
3	3.1	Connaître les différents formats de séquences d'apprentissage (Online, Offline et Blended) et pouvoir en expliquer les avantages et les inconvénients.
	3.2	Connaître les concepts de base de l'enseignement et de l'apprentissage (cours magistral, tutorat, apprentissage collaboratif, autodirigé et virtuel) et pouvoir expliquer leurs différences en matière de didactique, de formes sociales et de travail.

Connaissances opérationnelles nécessaires

	3.3	Connaître les possibilités et les limites des outils de collaboration numérique lorsqu'ils sont utilisés dans des séquences d'apprentissage en ligne ou hybrides.
4	4.1	Connaître les éléments de la planification complète et détaillée d'une séquence d'apprentissage (par exemple contenu, objectif d'apprentissage, temps, méthode, matériel).
	4.2	Connaître les coûts et les taux de facturation habituels du secteur et du marché pour le personnel et les ressources auxiliaires.
	4.3	Connaître des modèles de calcul simples pour le calcul du travail et des coûts.
5	5.1	Connaître les modèles et concepts didactiques de base (apprentissage holistique avec la tête, les mains et le cœur, apprentissage orienté vers les problèmes et l'expérience, apprentissage autoorganisé, orientation vers l'action) et pouvoir expliquer leurs différences en ce qui concerne le rôle et la responsabilité des enseignants/es et des apprenants/es.
	5.2	Connaître les différents formats de contenu linguistique (textes, conférences, audios), de contenu pictural (photos, dessins à main levée, diagrammes, modèles) et de contenu dynamique (animations, vidéos) et pouvoir expliquer les règles de conception et la manière de les utiliser efficacement.
	5.3	Connaître les différentes méthodes d'apprentissage (par exemple cours, démonstrations, jeux, jeux de rôle, discussions, exercices pratiques) et pouvoir expliquer leur adéquation et l'importance de la combinaison de méthodes pour un apprentissage complet.
	5.4	Connaître les outils numériques de collaboration dans les processus d'apprentissage (par exemple portefeuilles d'apprentissage, applications d'apprentissage, Wiki, Whiteboards numériques, outils de questionnement, jeux d'apprentissage).
6	6.1	Connaître les critères de qualité des tests (objectivité, fiabilité et validité) et pouvoir expliquer leur signification pour l'évaluation des performances et des compétences.
	6.2	Connaître les différentes formes d'évaluation formative et sommative des objectifs de formation (par exemple tests oraux et écrits, examen pratique, portefeuille d'apprentissage, autocontrôle, travail de cas) et pouvoir expliquer leur adéquation et leur lien avec les objectifs de formation.
	6.3	Connaître les dimensions typiques pour l'évaluation d'une séquence d'apprentissage par les participants (par exemple structure, contenu, prestation, engagement, climat d'apprentissage) et pouvoir expliquer leur importance pour l'amélioration de la qualité et son propre développement.
	6.4	Connaître les différentes formes d'évaluation des séquences d'apprentissage par les participants (par exemple questionnaires, discussions de retour, baromètres d'humeur).

Version du module

1.0

Créé le

01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	630														
Titre	Planifier et conduire des réunions interactives														
Compétence	Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et des séquences d'apprentis-sage analogiques, numériques ou hybrides et assurer le suivi des résultats.														
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Analyser le déclencheur, les objectifs donnés et les conditions cadres d'une réunion interactive et déterminer les participants.</td></tr><tr><td>2</td><td>Définir le calendrier, l'ordre du jour et établir un format approprié.</td></tr><tr><td>3</td><td>Si nécessaire, effectuer une enquête de date pour la tenue de la réunion et fixer une date.</td></tr><tr><td>4</td><td>Planifier le déroulement temporel et méthodique de la réunion et organiser la technique, les salles, les intervenants et les autres ressources.</td></tr><tr><td>5</td><td>Formuler et concevoir une invitation et l'envoyer à tous les participants.</td></tr><tr><td>6</td><td>Diriger la réunion et pouvoir passer d'une forme et d'un canal à l'autre en fonction de la situation.</td></tr><tr><td>7</td><td>Evaluer la réunion avec des méthodes appropriées et assurer le suivi des résultats.</td></tr></table>	1	Analyser le déclencheur, les objectifs donnés et les conditions cadres d'une réunion interactive et déterminer les participants.	2	Définir le calendrier, l'ordre du jour et établir un format approprié.	3	Si nécessaire, effectuer une enquête de date pour la tenue de la réunion et fixer une date.	4	Planifier le déroulement temporel et méthodique de la réunion et organiser la technique, les salles, les intervenants et les autres ressources.	5	Formuler et concevoir une invitation et l'envoyer à tous les participants.	6	Diriger la réunion et pouvoir passer d'une forme et d'un canal à l'autre en fonction de la situation.	7	Evaluer la réunion avec des méthodes appropriées et assurer le suivi des résultats.
1	Analyser le déclencheur, les objectifs donnés et les conditions cadres d'une réunion interactive et déterminer les participants.														
2	Définir le calendrier, l'ordre du jour et établir un format approprié.														
3	Si nécessaire, effectuer une enquête de date pour la tenue de la réunion et fixer une date.														
4	Planifier le déroulement temporel et méthodique de la réunion et organiser la technique, les salles, les intervenants et les autres ressources.														
5	Formuler et concevoir une invitation et l'envoyer à tous les participants.														
6	Diriger la réunion et pouvoir passer d'une forme et d'un canal à l'autre en fonction de la situation.														
7	Evaluer la réunion avec des méthodes appropriées et assurer le suivi des résultats.														
Domaine de compétence	Business Management														
Objet	Rencontres interactives telles que des réunions, des ateliers ou des séquences d'apprentissage.														
Version du module	1.0														
Créé le	01.06.2021														

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	630
Titre	Planifier et conduire des réunions interactives
Compétence	Planifier, organiser et animer des réunions, des ateliers et des séquences d'apprentissage analogiques, numériques ou hybrides et assurer le suivi des résultats.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les différents types de réunions interactives (par exemple Workshops, Standups, co-créations, session d'information, séquence d'apprentissage) et pouvoir expliquer leurs objectifs.
	1.2	Connaître les critères de sélection des participants et pouvoir expliquer l'influence de la taille du groupe sur le choix du format et l'animation de la réunion.
2	2.1	Connaître les repères et les meilleures pratiques (best practices) pour structurer des réunions efficaces en termes de temps.
	2.2	Connaître les meilleures pratiques pour établir un ordre du jour complet (agenda, points de l'ordre du jour, points du programme).
	2.3	Connaître les différents formats de réunions interactives (online, offline, hybride) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leur adéquation à la situation.
3	3.1	Connaître les best practices (à faire et à ne pas faire) en matière de prise de rendez-vous.
	3.2	Connaître les outils numériques pour les enquêtes sur rendez-vous.
4	4.1	Connaître les éléments typiques du déroulement d'une réunion (par exemple introduction, présentation, discours d'ouverture, pause, collecte d'idées, prise de décision, conclusion) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leur adéquation à la situation.
	4.2	Connaître les critères de sélection des espaces physiques et virtuels en fonction de la situation.
	4.3	Connaître les différentes techniques de modération et pouvoir expliquer leur adéquation à la situation (par exemple regroupement de thèmes, évaluation par points, constellations).
	4.4	Connaître les techniques et outils analogiques et numériques pour visualiser les résultats du travail (par exemple tableau d'affichage numérique/analogique, Whiteboard).
	4.5	Connaître les outils numériques pour le travail en groupe et la co-création à plusieurs.
5	5.1	Connaître les éléments d'une invitation complète (par exemple sujet, date, heure de début et de fin, objectifs, ordre du jour, inscription et désinscription, tâches préparatoires).

Connaissances opérationnelles nécessaires

	5.2	Connaître les exigences formelles et situationnelles pour les invitations spécifiques au groupe cible.
	5.3	Connaître l'adéquation et les limites des différents supports numériques pour l'envoi d'invitations avec pièces jointes (par exemple présentation, pièces jointes, quantité de données, cryptage).
6	6.1	Connaître l'importance d'instruire les participants concernant les règles dans un cadre numérique.
	6.2	Connaître les techniques et les best practices pour stimuler les participants.
	6.3	Connaître les techniques et fonctions permettant de rendre les séquences d'apprentissage intéressantes et variées.
7	7.1	Connaître les possibilités d'évaluation des réunions par les participants (par exemple Feedback, Rating, baromètre d'humeur, questionnaire, évaluation des séquences d'apprentissage) et pouvoir justifier leur adéquation à la situation.
	7.2	Connaître les possibilités d'enregistrement des résultats (par exemple protocole de décision, protocole d'entretien, protocole photo, enregistrement) et pouvoir expliquer leur adéquation à la situation.
	7.3	Connaître les exigences pertinentes en matière de protection et de sécurité des données lors de la sauvegarde et du partage des résultats.

Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	631																
Titre	Concevoir des interactions centrées sur l'utilisateur																
Compétence	Concevoir l'interaction entre les personnes et la technologie avec une approche centrée sur l'utilisateur et assurer une expérience utilisateur (User Experience, UX) optimale avec les produits ou services.																
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Identifier les groupes d'utilisateurs potentiels de produits ou de services et définir l'étendue des besoins en matière de relevés.</td></tr><tr><td>2</td><td>Choisir les méthodes appropriées pour effectuer les relevés des besoins des utilisateurs.</td></tr><tr><td>3</td><td>Elaborer les instruments de réalisation de relevés en collaboration avec des experts/es et réaliser l'enquête sur les besoins des utilisateurs.</td></tr><tr><td>4</td><td>Evaluer le relevé des besoins et valider les résultats avec d'autres professionnels/les.</td></tr><tr><td>5</td><td>Spécifier le contexte d'utilisation et les exigences de la solution et les décrire sous une forme appropriée.</td></tr><tr><td>6</td><td>Elaborer une ébauche de solution concrète en tenant compte des exigences.</td></tr><tr><td>7</td><td>Valider l'expérience utilisateur sur la conception de la solution avec des méthodes de test appropriées.</td></tr><tr><td>8</td><td>Evaluer les tests et répéter de manière itérative la spécification des exigences, la conception de la solution et la validation de l'expérience utilisateur jusqu'à ce que la conception de la solution réponde aux besoins des utilisateurs.</td></tr></table>	1	Identifier les groupes d'utilisateurs potentiels de produits ou de services et définir l'étendue des besoins en matière de relevés.	2	Choisir les méthodes appropriées pour effectuer les relevés des besoins des utilisateurs.	3	Elaborer les instruments de réalisation de relevés en collaboration avec des experts/es et réaliser l'enquête sur les besoins des utilisateurs.	4	Evaluer le relevé des besoins et valider les résultats avec d'autres professionnels/les.	5	Spécifier le contexte d'utilisation et les exigences de la solution et les décrire sous une forme appropriée.	6	Elaborer une ébauche de solution concrète en tenant compte des exigences.	7	Valider l'expérience utilisateur sur la conception de la solution avec des méthodes de test appropriées.	8	Evaluer les tests et répéter de manière itérative la spécification des exigences, la conception de la solution et la validation de l'expérience utilisateur jusqu'à ce que la conception de la solution réponde aux besoins des utilisateurs.
1	Identifier les groupes d'utilisateurs potentiels de produits ou de services et définir l'étendue des besoins en matière de relevés.																
2	Choisir les méthodes appropriées pour effectuer les relevés des besoins des utilisateurs.																
3	Elaborer les instruments de réalisation de relevés en collaboration avec des experts/es et réaliser l'enquête sur les besoins des utilisateurs.																
4	Evaluer le relevé des besoins et valider les résultats avec d'autres professionnels/les.																
5	Spécifier le contexte d'utilisation et les exigences de la solution et les décrire sous une forme appropriée.																
6	Elaborer une ébauche de solution concrète en tenant compte des exigences.																
7	Valider l'expérience utilisateur sur la conception de la solution avec des méthodes de test appropriées.																
8	Evaluer les tests et répéter de manière itérative la spécification des exigences, la conception de la solution et la validation de l'expérience utilisateur jusqu'à ce que la conception de la solution réponde aux besoins des utilisateurs.																
Domaine de compétence	Business Engineering																
Objet	Idée ou besoin (Pain/Gain) de produits ou services numériques avec des interfaces entre les personnes et la technologie.																
Version du module	1.0																
Créé le	01.06.2021																

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	631
Titre	Concevoir des interactions centrées sur l'utilisateur
Compétence	Concevoir l'interaction entre les personnes et la technologie avec une approche centrée sur l'utilisateur et assurer une expérience utilisateur (User Experience, UX) optimale avec les produits ou services.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les modèles de procédure et les concepts pertinents pour le développement de solutions et de produits centrés sur l'utilisateur (par exemple User Centred Design, Design Thinking, ISO 9241).
	1.2	Connaître les caractéristiques démographiques, socio-économiques (par exemple profession, éducation, revenu), psychographiques (par exemple motivation, style de vie, valeurs) et comportementales (par exemple sensibilité au prix, utilisation des médias) pour l'identification et la définition des groupes cibles.
	1.3	Connaître le Product Vision Board (Product Vision Canvas) pour décrire la vision, les groupes cibles et leurs besoins ainsi que les avantages d'un produit.
	1.4	Connaître les techniques de représentation de l'environnement, le périmètre et les limites du système (diagramme de contexte, carte des parties prenantes, carte conceptuelle).
2	2.1	Connaître les méthodes de relevé des besoins (par exemple entretien, enquête, observation, étude de documents) et pouvoir en expliquer les avantages et les inconvénients.
	2.2	Connaître les possibilités et les limites des instruments de réalisation de relevés.
3	3.1	Connaître les différents types de questions (par exemple questions ouvertes et fermées, questions circulaires, questions à échelle) et pouvoir expliquer leur utilisation et leurs avantages dans les entretiens et les enquêtes.
	3.2	Connaître les différents formats de questions et de réponses pour les questionnaires (par exemple choix unique ou multiple, Rating, classement, matrice, échelle de réponses paire ou impaire).
	3.3	Connaître les critères de qualité des questionnaires (par exemple validité, fiabilité, représentativité).
4	4.1	Connaître la signification et le calcul du taux de réponse, de la taille de l'échantillon, de la marge d'erreur et de la population de base N.
	4.2	Connaître les possibilités et les outils de présentation des données (tableaux, diagrammes).
	4.3	Connaître les ratios courants dans l'agrégation statistique des données (par exemple min., max., moyenne, médiane, modale, écart-type, variance).

Connaissances opérationnelles nécessaires

5	5.1	Connaître les éléments permettant de décrire le contexte d'utilisation (par exemple utilisateur, tâches, équipement, environnement physique et social).
	5.2	Connaître des méthodes et des techniques pour la description structurée des groupes d'utilisateurs et des exigences (par exemple Persona, User Stories, Use Cases, Empathy Map).
	5.3	Connaître les méthodes et techniques de structuration et de visualisation des exigences (par exemple Story Mapping avec Storyboards, Use Case Diagram, catalogue des exigences).
6	6.1	Connaître les différents aspects d'UX Design (par exemple UI Design, design interactif, aptitude au service)
	6.2	Connaître les techniques de visualisation des interfaces utilisateur (par exemple Wireframe, Mock Up, prototype cliquable, prototype papier, modèle).
	6.3	Connaître les techniques de modélisation et de visualisation des interactions (par exemple Customer Journey Mapping, diagramme d'interaction).
7	7.1	Connaître les méthodes de test de l'expérience utilisateur (par exemple Usability Tests, questionnaire qualitatif, User Tracking, Cognitive Walkthrough, Benchmarking, tests bêta).
	7.2	Connaître les exigences en matière de traçabilité des tests et les moyens techniques pour l'assurer (par exemple journaux de tests, vidéo, enregistrements d'écran, données de suivi).
8	8.1	Connaître les méthodes et techniques de synthèse et de présentation des résultats d'essais (par exemple diagrammes, agrégation de données, tableaux de fréquence).

Version du module

1.0

Créé le

01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	632												
Titre	Analyser et évaluer les données												
Compétence	Définir les besoins de la base de données sur la base de questions concrètes, vérifier, examiner et évaluer les données après leur collecte et présenter les résultats d'une manière appropriée pour le groupe cible.												
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Clarifier avec le mandant les questions relatives à l'analyse des données et la forme attendue des résultats.</td></tr><tr><td>2</td><td>Définir les exigences relatives à la base de données en tenant compte des questions.</td></tr><tr><td>3</td><td>Vérifier la qualité des données collectées et les épurer si nécessaire.</td></tr><tr><td>4</td><td>Examiner les données collectées à l'aide d'outils appropriés par rapport aux questions posées et vérifier la plausibilité des résultats.</td></tr><tr><td>5</td><td>Masquer, pseudonymiser ou anonymiser les données sensibles selon la situation, en tenant compte de la protection des données.</td></tr><tr><td>6</td><td>Evaluer l'étude, préparer les résultats d'une manière adaptée au groupe cible et les présenter au client.</td></tr></table>	1	Clarifier avec le mandant les questions relatives à l'analyse des données et la forme attendue des résultats.	2	Définir les exigences relatives à la base de données en tenant compte des questions.	3	Vérifier la qualité des données collectées et les épurer si nécessaire.	4	Examiner les données collectées à l'aide d'outils appropriés par rapport aux questions posées et vérifier la plausibilité des résultats.	5	Masquer, pseudonymiser ou anonymiser les données sensibles selon la situation, en tenant compte de la protection des données.	6	Evaluer l'étude, préparer les résultats d'une manière adaptée au groupe cible et les présenter au client.
1	Clarifier avec le mandant les questions relatives à l'analyse des données et la forme attendue des résultats.												
2	Définir les exigences relatives à la base de données en tenant compte des questions.												
3	Vérifier la qualité des données collectées et les épurer si nécessaire.												
4	Examiner les données collectées à l'aide d'outils appropriés par rapport aux questions posées et vérifier la plausibilité des résultats.												
5	Masquer, pseudonymiser ou anonymiser les données sensibles selon la situation, en tenant compte de la protection des données.												
6	Evaluer l'étude, préparer les résultats d'une manière adaptée au groupe cible et les présenter au client.												
Domaine de compétence	Data Management												
Objet	Questions statistiques simples avec une base de données structurée sous forme de fichiers texte ou dans des formats courants pour les feuilles de calcul. Les bases de données ne sont pas le sujet du module, pas plus que les langages de programmation pour l'évaluation des données.												
Version du module	1.0												
Créé le	01.06.2021												

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	632	
Titre	Analyser et évaluer les données	
Compétence	Définir les besoins de la base de données sur la base de questions concrètes, vérifier, examiner et évaluer les données après leur collecte et présenter les résultats d'une manière appropriée pour le groupe cible.	
Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires		
1	1.1	Connaître la différence et le lien entre les données et l'information.
	1.2	Connaître différents formats de données (par exemple texte, image, son, photo, vidéo) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques lorsqu'ils sont stockés.
	1.3	Connaître les types d'échelle nominale, ordinale et métrique.
	1.4	Connaître les paramètres typiques des questions statistiques (par exemple somme, nombre, moyenne).
2	2.1	Connaître les formats de fichiers typiques avec des données structurées (par exemple TXT, CSV, XML, JSON, tableur).
	2.2	Connaître les caractéristiques structurelles des données (par exemple texte, tableaux, fiches de données) et pouvoir expliquer leur influence sur l'évaluation des données.
	2.3	Connaître les types de données de base (par exemple nombre, date, heure, texte) et pouvoir expliquer leur signification pour le stockage des données.
	2.4	Connaître les formes de description syntaxique et sémantique des données (par exemple Data Dictionary, forme étendue de Backus-Naur EBNF).
3	3.1	Connaître les dimensions essentielles de la qualité des données (exhaustivité, absence d'ambiguïté et de redondance, actualité, uniformité) et pouvoir expliquer leur signification pour l'évaluation des données.
	3.2	Connaître les outils de nettoyage et de transformation des données.
4	4.1	Connaître les applications et les outils de traitement, d'évaluation et de visualisation des données (par exemple tableur, tableau).
	4.2	Connaître les fonctions d'agrégat permettant de déterminer les paramètres statistiques somme, min., max., nombre, moyenne et médiane.
	4.3	Connaître les tableaux croisés (tableaux croisés dynamiques) pour regrouper les données.
	4.4	Connaître la différence entre validation et plausibilité des données et pouvoir l'expliquer à l'aide d'exemples.
5	5.1	Connaître les exigences légales de la protection des données pour la pseudonymisation et l'anonymisation des données personnelles et pouvoir expliquer leur garantie avec des exemples d'application typiques.
	5.2	Connaître des méthodes simples de masquage, de pseudonymisation et d'anonymisation des données (par exemple suppression, remplacement,

Connaissances opérationnelles nécessaires

		raccourcissement, mélange) et pouvoir expliquer leur principe de fonctionnement.
6	6.1	Connaître les différents types de diagrammes et pouvoir expliquer leur adéquation pour représenter les différents types d'échelle.
	6.2	Connaître les méthodes et techniques de compression et de présentation des informations (par exemple compression des données, formation de chiffres clés, tableaux de fréquence, histogrammes, agrégation).
	6.3	Connaître les contenus et la structure d'une bonne présentation et pouvoir expliquer l'influence des attitudes pertinentes et des compétences de présentation sur le travail de persuasion.

Version du module

1.0

Créé le

01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	633												
Titre	Initier et accompagner les processus de modification												
Compétence	Analyser l'environnement d'un projet de changement, modérer le développement de la vision et des objectifs de changement et soutenir l'organisation dans la mise en œuvre du changement.												
Objectifs opérationnels	<table border="1"><tr><td>1</td><td>Analyser un besoin de changement avec le mandant et déterminer une voie possible pour la mise en œuvre du changement.</td></tr><tr><td>2</td><td>Identifier et analyser les parties prenantes du changement et former une équipe de direction pour le processus de changement.</td></tr><tr><td>3</td><td>Développer la vision et les objectifs du changement avec l'équipe de direction.</td></tr><tr><td>4</td><td>Elaborer et planifier des mesures de communication axées sur les groupes cibles pour l'ensemble du processus de changement et les mettre en œuvre.</td></tr><tr><td>5</td><td>Identifier les obstacles, les résistances et les conflits dans les processus de changement et prendre les mesures appropriées pour les atténuer ou les éliminer.</td></tr><tr><td>6</td><td>Rendre visibles les succès des processus de changement et soutenir l'ancrage du changement dans la culture de l'organisation.</td></tr></table>	1	Analyser un besoin de changement avec le mandant et déterminer une voie possible pour la mise en œuvre du changement.	2	Identifier et analyser les parties prenantes du changement et former une équipe de direction pour le processus de changement.	3	Développer la vision et les objectifs du changement avec l'équipe de direction.	4	Elaborer et planifier des mesures de communication axées sur les groupes cibles pour l'ensemble du processus de changement et les mettre en œuvre.	5	Identifier les obstacles, les résistances et les conflits dans les processus de changement et prendre les mesures appropriées pour les atténuer ou les éliminer.	6	Rendre visibles les succès des processus de changement et soutenir l'ancrage du changement dans la culture de l'organisation.
1	Analyser un besoin de changement avec le mandant et déterminer une voie possible pour la mise en œuvre du changement.												
2	Identifier et analyser les parties prenantes du changement et former une équipe de direction pour le processus de changement.												
3	Développer la vision et les objectifs du changement avec l'équipe de direction.												
4	Elaborer et planifier des mesures de communication axées sur les groupes cibles pour l'ensemble du processus de changement et les mettre en œuvre.												
5	Identifier les obstacles, les résistances et les conflits dans les processus de changement et prendre les mesures appropriées pour les atténuer ou les éliminer.												
6	Rendre visibles les succès des processus de changement et soutenir l'ancrage du changement dans la culture de l'organisation.												
Domaine de compétence	Business Management												
Objet	Directives avec un besoin identifié de changement dans une organisation.												
Version du module	1.0												
Créé le	01.06.2021												

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	633
Titre	Initier et accompagner les processus de modification
Compétence	Analyser l'environnement d'un projet de changement, modérer le développement de la vision et des objectifs de changement et soutenir l'organisation dans la mise en œuvre du changement.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les différentes techniques de questionnement (par exemple questions ouvertes, questions fermées, questions circulaires, questions à échelle) et pouvoir expliquer leur utilisation et leurs avantages dans le dialogue avec le mandant.
	1.2	Connaître les causes structurelles, techniques et humaines typiques du changement (par exemple réorganisation, rationalisation, numérisation, changement de direction, exigences environnementales).
	1.3	Connaître les facteurs critiques de succès (FCS) pour les processus de changement (par exemple vision et objectifs, leadership, communication et flux d'information, gains rapides, instruments et outils).
	1.4	Connaître les phases typiques des processus de changement (par exemple modèle en 3 phases selon K. Lewin, modèle en 8 étapes selon J.P. Kotter, modèle de changement selon V. Sati) et pouvoir en expliquer les caractéristiques et les objectifs.
2	2.1	Connaître les méthodes et techniques permettant d'identifier les facteurs «durs» du changement (par exemple analyse SWOT, Benchmarking, chiffres clés, analyse des processus, des documents et des tâches, entretien, enquête).
	2.2	Connaître les méthodes et techniques d'analyse des facteurs «mous» tels que les intérêts, l'influence et les attitudes (par exemple analyse des parties prenantes, analyse du champ de forces, réunions de confrontation, Open Space).
	2.3	Connaître les caractéristiques de la composition d'une équipe de direction pour les processus de changement (par exemple représentativité, expertise, compétence décisionnelle, réputation).
3	3.1	Connaître les méthodes et les techniques de développement collaboratif et de visualisation d'une vision (par exemple conférence sur le futur, voyage dans le temps, Future Pacing, Brainstorming et Wishstorming, atelier stratégique, développement d'une vision directrice).
	3.2	Connaître les méthodes et techniques permettant de visualiser une vision (par exemple Storytelling visuel, Vision Board, collages, prototypes).
	3.3	Connaître les différents niveaux d'objectifs de changement (par exemple contenu, attitude, qualité) et les modèles de formulation des objectifs de changement (par exemple SMART, PURE, CLEAR).
4	4.1	Connaître les éléments d'un concept de communication.

Connaissances opérationnelles nécessaires

	4.2	Connaître l'importance de communiquer la vision, les objectifs clairs et les réalisations dans les processus de changement.
	4.3	Connaître les techniques et les outils permettant d'informer les parties prenantes en fonction des groupes cibles (par exemple Intranet, Newsletter, expositions, Roadshow, brochures).
	4.4	Connaître les méthodes, techniques et outils pour l'implication participative des parties prenantes (Stakeholders) dans le processus de changement (par exemple groupes de discussion, forums de discussion, Wiki, blogs, expositions interactives, enquêtes courtes).
5	5.1	Connaître la différence entre le niveau factuel et le niveau relationnel et pouvoir expliquer son importance pour le succès des processus de communication.
	5.2	Connaître les causes typiques des obstacles aux processus de changement (par exemple structures et processus établis, compétences, perte de pouvoir, manque d'acceptation) et pouvoir expliquer les mesures appropriées pour les éliminer.
	5.3	Connaître les signes typiques de résistance, de défense et de peur et pouvoir expliquer le comportement approprié pour y faire face.
	5.4	Connaître les caractéristiques et la dynamique des conflits et pouvoir expliquer les mesures de prévention et de gestion des conflits.
	5.5	Connaître les différentes mesures de soutien aux personnes concernées par les processus de changement (par exemple Coaching, Mentoring, formation).
6	6.1	Connaître l'importance des cérémonies et des rituels pour la culture d'équipe, le sentiment d'appartenance et l'appréciation.
	6.2	Connaître les possibilités et les risques des récompenses monétaires et non monétaires.
	6.3	Connaître l'horizon temporel nécessaire à l'ancrage des changements culturels.

Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	634
Titre	Maintenir le paysage des services pour la collaboration numérique
Compétence	Coordonner les solutions de collaboration numérique et leurs interdépendances dans une organisation, spécifier les exigences pour de nouvelles solutions, soutenir les divisions spécialisées lors de l'introduction de nouvelles solutions et évaluer périodiquement le niveau de maturité de la collaboration numérique dans une organisation comme base pour une amélioration continue.
Objectifs opérationnels	<ol style="list-style-type: none">1 Développer et entretenir une vue d'ensemble structurée des solutions de collaboration numérique déployées et utilisées dans une organisation.2 Analyser, visualiser et documenter les dépendances entre les solutions de collaboration et les systèmes ICT, ainsi que les flux de données correspondants.3 Spécifier les exigences pour les solutions de collaboration numérique d'un point de vue centré sur l'utilisateur.4 Soutenir les divisions spécialisées internes ou externes de la gestion des services ICT dans l'introduction de solutions de collaboration numérique.5 Analyser et évaluer périodiquement la maturité de la collaboration numérique dans une organisation, élaborer des mesures d'amélioration si nécessaire et les mettre en œuvre.
Domaine de compétence	Service Management
Objet	Organisations disposant d'une infrastructure ICT commune et d'unités spécialisées internes ou externes définies pour la gestion des services ICT.
Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	634
Titre	Maintenir le paysage des services pour la collaboration numérique
Compétence	Coordonner les solutions de collaboration numérique et leurs interdépendances dans une organisation, spécifier les exigences pour de nouvelles solutions, soutenir les divisions spécialisées lors de l'introduction de nouvelles solutions et évaluer périodiquement le niveau de maturité de la collaboration numérique dans une organisation comme base pour une amélioration continue.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître la différence entre les systèmes ICT, les applications ICT et les données et pouvoir expliquer leur signification et leur fonction dans le contexte des services ICT.
	1.2	Connaître les possibilités de saisie structurée des applications ICT (par exemple listes d'inventaire, gestion des licences, portefeuilles d'applications, Configuration Management Databases (CMDB)).
	1.3	Connaître les caractéristiques typiques permettant de classer les applications ICT (par exemple technologie, architecture, objectif, niveau de maturité).
	1.4	Connaître les bases de la technique du portefeuille (matrice à 4 ou 9 champs) et pouvoir expliquer les dimensions possibles pour l'évaluation des applications ICT (par exemple coûts, avantages, Business Value actuelle, compétitivité future).
2	2.1	Connaître les moyens de représenter les dépendances et les relations entre les systèmes et les applications (par exemple diagramme de blocs, diagramme de flèches, diagramme de contexte, cartographie IT, diagramme UML simple de composants ou de distribution).
	2.2	Connaître les différentes solutions de cloud (par exemple Private Cloud, Public Cloud, Hybrid Cloud, Community Cloud) et les modèles de service (IaaS, PaaS, SaaS) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et leurs différences.
	2.3	Connaître les possibilités de description des interfaces des technologies de l'information (par exemple objets Business, Data Dictionary, Backus-Naur-Form EBNF étendue).
	2.4	Connaître les techniques de représentation des flux de données (par exemple diagramme de flux de données, schéma fonctionnel, diagramme d'activités UML).
3	3.1	Connaître les critères de qualité pour la description des exigences (par exemple concision, compréhensibilité, cohérence, mesurabilité et testabilité, absence d'ambiguïté, conformité juridique).
	3.2	Connaître la différence entre les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles et pouvoir expliquer les exigences non fonctionnelles orientées vers

Connaissances opérationnelles nécessaires

		l'utilisateur (par exemple fiabilité, facilité d'utilisation, facilité d'apprentissage, robustes).
	3.3	Connaître les éléments de la spécification des exigences dans les projets agiles (par exemple Epic, Feature, User Story), pouvoir expliquer leur but et leur niveau de détail.
	3.4	Connaître la signification et le but du Product Backlogs, Sprint Backlogs et d'un incrément de produit dans la gestion agile des exigences.
4	4.1	Connaître les différentes stratégies de Rollout (par exemple Pilot, Step-By-Step, Big Bang) pour l'introduction de solutions de collaboration numérique et pouvoir expliquer leurs avantages et inconvénients.
	4.2	Connaître les mesures d'accompagnement pour l'introduction de solutions de collaboration numérique (par exemple formation, mesures de communication, gestion du changement).
5	5.1	Connaître les modèles de maturité (par exemple Digital Maturity Model, Collaboration Maturity Model, Digital Workplace Maturity Model, Digital Maturity Matrix, Social Media Listening Maturity) et pouvoir expliquer leur utilité pour évaluer la collaboration numérique.
	5.2	Connaître les moyens de recueillir des informations sur la maturité de la collaboration numérique (par exemple enquêtes, entretiens, Assessments, Digital Maturity Checks).
	5.3	Connaître les mesures d'amélioration typiques à différents niveaux de la collaboration numérique (par exemple organisation et processus, culture, technologie et outils, Customer Experience).

Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	646												
Titre	Suivre et évaluer les innovations pour en dégager les tendances												
Compétence	Suivre en permanence les innovations et les tendances, évaluer leur potentiel pour sa propre organisation, comparer les avantages potentiels avec le coût de l'intégration et élaborer une feuille de route pour l'introduction d'une technologie.												
Objectifs opérationnels	<table><tr><td>1</td><td>Se procurer des informations sur les innovations et les tendances de manière périodique, proactive et ciblée et évaluer la qualité et la crédibilité des informations.</td></tr><tr><td>2</td><td>Evaluer le potentiel stratégique et la maturité des nouvelles technologies.</td></tr><tr><td>3</td><td>Evaluer et quantifier les avantages potentiels des technologies sélectionnées pour une organisation.</td></tr><tr><td>4</td><td>Spécifier les mesures nécessaires et quantifier l'effort pour l'intégration d'une technologie sélectionnée dans les produits ou services d'une organisation.</td></tr><tr><td>5</td><td>Créer une feuille de route avec les étapes nécessaires pour l'intégration et l'utilisation d'une technologie.</td></tr><tr><td>6</td><td>Préparer les constatations, élaborer des recommandations d'action et les présenter aux décideurs.</td></tr></table>	1	Se procurer des informations sur les innovations et les tendances de manière périodique, proactive et ciblée et évaluer la qualité et la crédibilité des informations.	2	Evaluer le potentiel stratégique et la maturité des nouvelles technologies.	3	Evaluer et quantifier les avantages potentiels des technologies sélectionnées pour une organisation.	4	Spécifier les mesures nécessaires et quantifier l'effort pour l'intégration d'une technologie sélectionnée dans les produits ou services d'une organisation.	5	Créer une feuille de route avec les étapes nécessaires pour l'intégration et l'utilisation d'une technologie.	6	Préparer les constatations, élaborer des recommandations d'action et les présenter aux décideurs.
1	Se procurer des informations sur les innovations et les tendances de manière périodique, proactive et ciblée et évaluer la qualité et la crédibilité des informations.												
2	Evaluer le potentiel stratégique et la maturité des nouvelles technologies.												
3	Evaluer et quantifier les avantages potentiels des technologies sélectionnées pour une organisation.												
4	Spécifier les mesures nécessaires et quantifier l'effort pour l'intégration d'une technologie sélectionnée dans les produits ou services d'une organisation.												
5	Créer une feuille de route avec les étapes nécessaires pour l'intégration et l'utilisation d'une technologie.												
6	Préparer les constatations, élaborer des recommandations d'action et les présenter aux décideurs.												
Domaine de compétence	Business Management												
Objet	Organisation avec un portefeuille de produits ou de services, des proces-sus d'entreprise, une architecture et une infrastructure ICT définis.												
Version du module	1.0												
Créé le	01.06.2021												

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	646
Titre	Suivre et évaluer les innovations pour en dégager les tendances
Compétence	Suivre en permanence les innovations et les tendances, évaluer leur potentiel pour sa propre organisation, comparer les avantages potentiels avec le coût de l'intégration et élaborer une feuille de route pour l'introduction d'une technologie.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les sources d'information sur les innovations et les tendances (par exemple Gartner Hype Cycle, Tech Trend Reports, conférences, études).
	1.2	Connaître les indicateurs permettant d'évaluer la qualité et la crédibilité de l'information (par exemple l'auteur, l'éditeur, le format, les références de la source, l'actualité, la vérifiabilité, la reproductibilité) et pouvoir expliquer leur pertinence pour différentes sources.
2	2.1	Connaître la différenciation des technologies en technologies de pointe, technologies clés et technologies de base et pouvoir expliquer les caractéristiques, les opportunités et les risques des différents types de technologies.
	2.2	Connaître le modèle commercial de base du cycle de vie d'un produit avec les phases d'introduction, de croissance, de maturité, de saturation, de déclin et de fin de vie.
	2.3	Connaître les modèles et instruments d'évaluation stratégique des technologies et des produits (par exemple le modèle avec courbe en S, le portefeuille BCG, le portefeuille McKinsey).
3	3.1	Connaître les facteurs d'avantages pertinents (par exemple réduction du temps de traitement, simplification des processus, amélioration de la qualité du service, réduction du taux d'erreur, augmentation du chiffre d'affaires).
	3.2	Connaître le portefeuille de produits ou de services et les processus opérationnels de l'organisation.
4	4.1	Connaître l'architecture et l'infrastructure ICT de l'organisation.
	4.2	Connaître les exigences techniques et organisationnelles de la nouvelle technologie.
	4.3	Connaître les éléments typiques de la planification des ressources dans les projets ICT (par exemple personnel, matériel, ressources d'exploitation, prestations externes).
	4.4	Connaître les méthodes appropriées pour déterminer ou évaluer l'effort (par exemple la méthode analogique, la rencontre d'experts, la méthode Delphi, l'estimation à 3 points).
5	5.1	Connaître l'objectif, les éléments et les formes de présentation des feuilles de route (Roadmaps).

Connaissances opérationnelles nécessaires

	5.2	Connaître les méthodes et techniques permettant de vérifier la faisabilité ou les exigences critiques (par exemple études de faisabilité, Proof of Concept, prototypes verticaux et horizontaux, projets pilotes).
6	6.1	Connaître les éléments essentiels des recommandations d'action (par exemple le contexte, la raison et la portée de la décision en suspens, les objectifs, les options d'action, l'évaluation des options, la recommandation avec justification) et pouvoir expliquer leur contribution à la prise de décision.
	6.2	Connaître le contenu et la structure d'une bonne présentation et pouvoir expliquer l'influence des attitudes pertinentes et des compétences de présentation sur la persuasion.

Version du module	1.0
Créé le	01.06.2021

Identification du module



Numéro de module	690																		
Titre	Planifier, conduire et superviser des projets																		
Compétence	Structurer et planifier un projet conformément au mandat de projet défini, conduire et superviser le projet pendant sa réalisation et informer périodiquement les décideurs sur l'avancement du projet.																		
Objectifs opérationnels	<table border="1"><tr><td>1</td><td>Analyser et vérifier conjointement avec le mandant le mandat de projet et définir une procédure appropriée ainsi que l'organisation du projet.</td></tr><tr><td>2</td><td>Structurer les prestations exigées selon le mandat de projet en sous-projets et lots de travaux et définir leurs objectifs en termes de contenu, de qualité et de délai.</td></tr><tr><td>3</td><td>Planifier la réalisation du projet sur la base des ressources définies.</td></tr><tr><td>4</td><td>Identifier les parties prenantes déterminantes internes et externes du projet et assurer la communication du projet pendant sa réalisation.</td></tr><tr><td>5</td><td>Connaître les responsables appropriés pour des sous-projets et des lots de travaux et attribuer des mandats de travail.</td></tr><tr><td>6</td><td>Assurer, sur la base des directives de l'entreprise, la gestion du changement pendant la réalisation du projet.</td></tr><tr><td>7</td><td>Identifier et analyser les risques du projet en continu et proposer aux décideurs des mesures pour les traiter.</td></tr><tr><td>8</td><td>Surveiller l'avancement du projet en continu et proposer aux décideurs des mesures de pilotage efficaces en cas d'écarts.</td></tr><tr><td>9</td><td>Etablir des rapports périodiques sur l'avancement du projet et les présenter aux décideurs compétents.</td></tr></table>	1	Analyser et vérifier conjointement avec le mandant le mandat de projet et définir une procédure appropriée ainsi que l'organisation du projet.	2	Structurer les prestations exigées selon le mandat de projet en sous-projets et lots de travaux et définir leurs objectifs en termes de contenu, de qualité et de délai.	3	Planifier la réalisation du projet sur la base des ressources définies.	4	Identifier les parties prenantes déterminantes internes et externes du projet et assurer la communication du projet pendant sa réalisation.	5	Connaître les responsables appropriés pour des sous-projets et des lots de travaux et attribuer des mandats de travail.	6	Assurer, sur la base des directives de l'entreprise, la gestion du changement pendant la réalisation du projet.	7	Identifier et analyser les risques du projet en continu et proposer aux décideurs des mesures pour les traiter.	8	Surveiller l'avancement du projet en continu et proposer aux décideurs des mesures de pilotage efficaces en cas d'écarts.	9	Etablir des rapports périodiques sur l'avancement du projet et les présenter aux décideurs compétents.
1	Analyser et vérifier conjointement avec le mandant le mandat de projet et définir une procédure appropriée ainsi que l'organisation du projet.																		
2	Structurer les prestations exigées selon le mandat de projet en sous-projets et lots de travaux et définir leurs objectifs en termes de contenu, de qualité et de délai.																		
3	Planifier la réalisation du projet sur la base des ressources définies.																		
4	Identifier les parties prenantes déterminantes internes et externes du projet et assurer la communication du projet pendant sa réalisation.																		
5	Connaître les responsables appropriés pour des sous-projets et des lots de travaux et attribuer des mandats de travail.																		
6	Assurer, sur la base des directives de l'entreprise, la gestion du changement pendant la réalisation du projet.																		
7	Identifier et analyser les risques du projet en continu et proposer aux décideurs des mesures pour les traiter.																		
8	Surveiller l'avancement du projet en continu et proposer aux décideurs des mesures de pilotage efficaces en cas d'écarts.																		
9	Etablir des rapports périodiques sur l'avancement du projet et les présenter aux décideurs compétents.																		
Domaine de compétence	Project Management																		
Objet	Projets de complexité moyenne assortis d'objectifs et de ressources prédéfinis (phase d'initialisation terminée, mandat de projet existant).																		
Version du module	1.0																		
Créé le	11.02.2021																		

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	690
Titre	Planifier, conduire et superviser des projets
Compétence	Structurer et planifier un projet conformément au mandat de projet défini, conduire et superviser le projet pendant sa réalisation et informer périodiquement les décideurs sur l'avancement du projet.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les caractéristiques typiques d'un projet (p. ex. ressources limitées, objectifs fixés, forme d'organisation spécifique, nouveauté concernant le contenu) et pouvoir expliquer les différences entre un projet et les tâches courantes.
	1.2	Connaître des modèles de procédures séquentielles et itératives pour des projets (p. ex. modèle en cascade [waterfall], cycle en V, méthode RUP, méthode HERMES) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques (p. ex. phases, rôles, livrables) et ce qui les différencie.
	1.3	Connaître des modèles de procédures agiles pour des projets (p. ex. Scrum, Kanban, XP, DAD, SAFe) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques typiques (p. ex. principes agiles, itérations/sprints, rôles) et ce qui les différencie.
	1.4	Connaître différentes formes d'organisation des projets (p. ex. organisation de projet pure, task force, organisation hiérarchique avec état-major, organisation hiérarchique, organisation matricielle) et pouvoir expliquer leurs caractéristiques et ce qui les différencie.
	1.5	Connaître les principaux facteurs déterminants pour le choix de la procédure et de la forme d'organisation des projets (p. ex. directives du mandant, taille du projet, complexité, standards de la branche).
2	2.1	Connaître le but d'une structure de découpage du projet (SDP) et différentes possibilités de classer les sous-tâches dans la SDP (p. ex. fonction, objet du projet, calendrier).
	2.2	Connaître les principaux éléments pour la définition de lots de travaux (p. ex. objectifs de résultats et livrables, estimation des coûts et du travail nécessaire, informations sur les délais, exigences en matière de ressources en personnel) et pouvoir en expliquer l'importance pour la planification et la supervision de projets.
	2.3	Connaître le but des carnets (backlogs), de la définition du fini (Definition of Done; DoD), des épopées (epics), fonctionnalités, récits utilisateurs (user stories) et tâches dans les projets agiles et pouvoir en expliquer les différences en termes de granularité et d'exactitude.
3	3.1	Connaître des méthodes et des techniques de planification de projets séquentiels et itératifs (p. ex. diagramme de Gantt, plan de réseau).
	3.2	Connaître les cérémonies dans la planification de projets agiles (p. ex. planification des versions dans le carnet de produit [product backlog], planification du sprint dans le carnet de sprint [sprint backlog], revue de sprint [sprint

Connaissances opérationnelles nécessaires

		review], rétrospective de sprint [sprint retrospective], mêlée quotidienne [daily scrum]).
4	4.1	Connaître les parties prenantes déterminantes internes et externes ainsi que leurs rôles dans le cadre d'un projet (p. ex. mandant, direction du projet, comité du projet ou comité de pilotage, équipe du projet, propriétaire du produit [product owner], maître de mêlée [scrum master]) et pouvoir expliquer leurs besoins en informations spécifiques.
	4.2	Connaître des méthodes et des techniques appropriées pour gérer les parties prenantes dans le cadre d'un projet (p. ex. liste des parties prenantes, cartographie des parties prenantes, analyse du champ de force, réunion des 3 amigos).
	4.3	Connaître les contenus d'un plan de communication d'un projet comprenant des mesures de communication (p. ex. cercle des destinataires, but, canal ou média, responsabilité, délai, planification, revues).
5	5.1	Connaître les critères de délai, qualitatifs, écologiques et économiques pertinents pour l'attribution de sous-projets.
	5.2	Connaître les principaux contenus d'un mandat de sous-projet et pouvoir expliquer les prescriptions légales et spécifiques à l'entreprise déterminantes pour l'attribution.
	5.3	Connaître les principaux facteurs d'influence lors du choix des ressources en personnel pour les projets (p. ex. disponibilité, qualification, charge de travail).
	5.4	Connaître les exigences fondamentales à remplir par un mandat de travail ciblé et adapté à son destinataire (p. ex. cohérence, délimitation, adéquation avec les objectifs du projet) et pouvoir citer les contenus d'un mandat de travail complet (p. ex. tâches, livrables, exigences de qualité, délais à tenir, conditions cadres).
6	6.1	Connaître le processus et les directives de l'entreprise relatives à la gestion du changement et pouvoir expliquer leur importance pour le projet.
	6.2	Connaître les raisons typiques des changements dans un projet (p. ex. modification des objectifs, de l'étendue, des exigences, des conditions cadres).
	6.3	Connaître les principaux contenus d'une demande de modification (change request) (p. ex. description de la modification, raison et motivation, estimation des coûts, priorité).
	6.4	Connaître l'influence des modifications sur la documentation du projet.
7	7.1	Connaître les causes typiques des risques dans les projets (p. ex. conflits d'intérêts, ressources temporelles et personnelles, charges supplémentaires, environnement du projet, facteurs psycho-sociaux).
	7.2	Connaître des méthodes et des techniques d'évaluation et de représentation des risques appropriées (p. ex. matrice des risques, cartographie des risques).
	7.3	Connaître les différentes options d'actions pour traiter les risques (réduction, refus/évitement, acceptation/maintien, externalisation) et pouvoir en expliquer les caractéristiques.
8	8.1	Connaître des instruments appropriés pour suivre l'avancement du projet en continu (p. ex. rapports de situation, système de signalisation, rapports, revues, messages sur l'état d'avancement).
	8.2	Connaître des méthodes et des instruments appropriés pour surveiller l'avancement du projet (p. ex. planification des jalons, analyse de tendance des jalons, comparaison état actuel/visé, analyse de la valeur acquise [ear-

Connaissances opérationnelles nécessaires

		ned value analyse], analyse de tendance des coûts, graphiques d'avancement [burndown charts]).
	8.3	Connaître les accords contractuels typiques servant à contrôler l'avancement des projets agiles avec un budget ainsi que des délais et des cycles itératifs fixes (p. ex. points de contrôle, critères d'acceptation, modèle de partage du risque entre le client et le fournisseur, bonus d'efficacité, critères de sortie [exits]).
	8.4	Connaître les paramètres du triangle magique et du carré diabolique et pouvoir expliquer l'importance de ces modèles pour l'élaboration de mesures de pilotage en cas d'écarts.
9	9.1	Connaître les caractéristiques et les contenus d'un rapport sur l'avancement du projet (p. ex. état du projet, degré d'atteinte des objectifs en termes de coûts, de délais et de but concret, analyse du risque, propositions, planification).
	9.2	Connaître les contenus et la structure d'une présentation de l'état du projet et pouvoir expliquer en quoi ses propres compétences en termes d'expression et de comportement influencent le travail de persuasion.

Version du module

1.0

Créé le

11.02.2021