

Identification du module

No. module	622
Titre	Déterminer l'organisation de la construction et du processus TIC
Compétence	Déterminer une organisation de la construction et du processus relative au aux processus TIC et aménage celle-ci avec des collaborateurs et moyens d'aide appropriés dans un environnement suffisant.
Objectifs opérationnels	<ol style="list-style-type: none"> 1. Déterminer l'organisation de la construction TIC sur la base des prestations à fournir et des processus TIC. 2. Définir le rôle des responsables du processus et des lignes et décrire leurs tâches, responsabilités et compétences. 3. Analyser l'importance des prestations TIC à fournir et en déduire la matrice quantitative. 4. Définir le nombre de collaborateurs et les moyens d'aide nécessaires afin de pouvoir apporter les prestations relatives à la matrice quantitative. 5. Déterminer les règles et les groupes nécessaires pour la collaboration des responsables lignes et processus.
Compétences personnelles	Etre conscient de la signification de la conception orientée processus d'une unité d'organisation et assumer de manière entièrement responsable les défis y relatifs.
Domaine de compétence	Ingénierie de procédures
Objet	Unité d'organisation TIC avec: <ul style="list-style-type: none"> • diversité limitée dans le portfolio des prestations • nombre limité de demandeurs (avec des fonctions classiques dans l'entreprise) • centré sur l'exploitation et la maintenance de système TIC • nombre limité de partenaires pour l'apport des prestations TIC (prestations classiques telles que dans l'infrastructure d'un service d'assistance)
Test	Mini-Case comportant 2 à 3 tâches qui testent diverses actions et qui nécessitent globalement entre 45 et 60 minutes de durée de résolution.
Niveau e-CF	6
Prérequis	
Nb. Leçons (h)	40
Reconnaissance	ICT-Manager diplômé/-e
Module	V1.0
Plan modulaire	V5.1

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs nécessaires à l'exécution compétente des actions d'un module. Leur valeur est purement informative et leur définition non exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage incombent aux prestataires de formation.

No. module	622
Titre	Déterminer l'organisation de la construction et du processus TIC
Domaine de compétence	Ingénierie de procédures
Module	V1.0
Plan modulaire	V5.1

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires	1	1.1	Connaître la relation entre la structure de l'organisation d'une entreprise et leurs processus ainsi que leurs stratégies (par ex. principe «Structure follows Process follows Strategy.» in «Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise», Alfred D. Chandler Jr., MIT Press, Cambridge, 1969).
		1.2	Connaître les formes fondamentales de l'organisation de la construction (par ex. organisation matricielle, organisation de projets ou organisation de processus).
		1.3	Connaître les directives des modèles de meilleures pratiques (par ex. ITIL, COBIT, ETOM) en regard de la structuration d'organisations TIC dans des unités.
	2	2.1	Connaître les éléments de définition pour les rôles pilotes et leurs tâches, responsabilités, compétences (par ex. selon Mintzberg).
		2.2	Connaître la définition des rôles de la gestion de processus (par ex. utilisateurs, gestionnaires, ingénieurs de processus) et leurs tâches, responsabilités, compétences.
		2.3	Connaître la définition des rôles de la gestion des services (par ex. utilisateurs, gestionnaires, ingénieurs des services) et leurs tâches, responsabilités, compétences.
	3	3.1	Connaître des méthodes de la planification des besoins, leurs principes et déroulement (par ex. planification déterministe, planification stochastique, planification heuristique).
		3.2	Connaître les méthodes et instruments de la planification de capacité ainsi que leurs possibilités de mise en œuvre (par ex. plan de réseau, optimisation linéaire).
	4	4.1	Connaître des méthodes pour la génération du besoin en personnel (par ex. méthode des chiffres significatifs, méthode du temps de travail).
		4.2	Connaître les objets ressortant de la planification du personnel et les éléments de définition que ceux-ci contiennent (par ex. plan des places, plan d'occupation des places, description des places).
	5	5.1	Connaître la mise en œuvre et l'application de modèles d'accord pour une coordination globale de l'organisation (par ex. formes d'organisation divisée et fonctionnelle).