



Directives de formation pour les prestataires EFP, les employeurs et les employés dans le domaine de l'emploi AAL

e-Jobs-Observatory.eu



Table des matières

1. À propos de ce document.....	4
1.1 Contexte.....	4
1.2 Les chapitres.....	5
1.2.1 Le secteur de l'emploi AAL.....	5
1.2.2 Cadres de référence européens.....	5
1.2.3 Les facteurs de réussite pour la formation des professions AAL.....	5
1.2.4 Les profils de postes dans le domaine de l'AAL.....	5
1.3 Les groupes cibles.....	6
2. Le secteur de l'emploi AAL.....	7
2.1 L'état de l'art.....	7
2.2 Les besoins du marché.....	9
2.3 Le rôle de l'EFPI.....	10
3. Cadres de référence européens.....	11
3.1 Le besoin d'outils de référence communs.....	11
3.1.1 Le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF.....	12
3.1.2 Le Référentiel européen d'e-Compétences (e-CF).....	12
3.1.3 ECVET.....	13
4. Les facteurs de réussite pour la formation des professions AAL.....	14
4.1 Comment les compétences générales se rapportent à des compétences techniques.....	14
4.1.1 Les descriptions des profils spécifiques.....	15
4.2 Les compétences de base pour les emplois AAL.....	17
4.2.1 Les compétences comportementales.....	17
4.2.2 Comment former aux compétences comportementales pour les professions AAL.....	18
4.3 Les compétences managériales.....	27
4.4 Les normes.....	36
5. Les profils de postes dans le domaine de l'AAL.....	37
5.1 Métiers hybrides - compétences, unités et acquis d'apprentissage.....	37
5.2 Concepteur de systèmes AAL.....	38



5.2.1 Description du métier, et résumé	39
5.2.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques.....	42
5.3 Développeur de solutions et systèmes AAL.....	49
5.3.1 Description du métier, et résumé	49
5.3.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques.....	53
5.4 Spécialiste en Maintenance AAL.....	58
5.4.1 Description du métier, et résumé	58
5.4.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques.....	60
5.5 Coordinateur Communautaire AAL.....	66
5.5.1 Description du métier, et résumé	66
5.5.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques.....	70
5.6 Consultant AAL.....	77
5.6.1 Description du métier, et résumé	77
5.6.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques.....	80
6. Références	85
6.1 Version imprimée.....	85
6.2 Liens internet	85
7. Glossaire	87



1. À propos de ce document

1.1 Contexte

L'évolution démographique, la demande croissante de soins gériatriques, ainsi que l'individualisation croissante de la société sont des faits qui ont influencé le développement de la notion d'Assistance à la vie Autonome (AAL : Ambient Assisted Living) en Europe. Les initiatives AAL ont principalement pour objectif de prolonger le temps que les gens peuvent vivre dans leur environnement préféré, en augmentant leur autonomie, leur confiance en soi et leur mobilité. L'AAL contribue également à maintenir la santé et les capacités fonctionnelles des personnes âgées, en fournissant un style de vie meilleur et plus sain pour les personnes à risque, en améliorant la sécurité, la prévention de l'isolement social et la maintenance du réseau multifonctionnel autour des individus, le soutien aux aidants, les familles et les organisations de soins, et en augmentant l'efficacité et la productivité des ressources utilisées dans les sociétés vieillissantes¹.

Cependant, l'AAL n'est pas seulement une question de recherche et de développement technologique, mais également un secteur économique en croissance rapide créant de nouveaux emplois ; la complexité de toutes les innovations utiles dans le domaine de l'AAL exige des professionnels qui savent comment intégrer, installer, entretenir et utiliser ces dispositifs ; actuellement, il n'y a pas d'autres formations professionnelles spécifiques disponibles en Europe liées à l'utilisation et au développement des systèmes et des outils AAL.

Avec ce constat, le projet CompAAL est né, et il a été financé par le programme Leonardo da Vinci de la Commission européenne. Il a été mené par onze organisations européennes provenant d'Allemagne, du Royaume-Uni, de Hongrie, de France, d'Espagne, de Grèce, de Bulgarie, de Suisse et d'Autriche, intervenant toutes dans le domaine de l'apprentissage des métiers des TIC et de la formation professionnelle dans le domaine de l'AAL. Dans le cadre du projet, le partenariat a mené des recherches approfondies afin de définir les compétences clés, les aptitudes et les connaissances qui seront demandées dans un proche avenir sur le marché du travail de l'AAL.

Le consortium a collaboré étroitement avec des institutions de formation ainsi que des décideurs et des experts dans le domaine de l'AAL pour déterminer un consensus sur les besoins de formation dans ce domaine au niveau européen. Sur cette base, un recueil de 5 profils de spécialistes européens de l'AAL a été défini (*Coordinateur Communautaire AAL, Consultant AAL, Spécialiste en Maintenance AAL, Développeur de solutions et systèmes AAL, Concepteur de systèmes AAL*), qui sont accompagnés par les présentes directives de formation.

Les directives de formation CompAAL offrent des conseils pour les institutions européennes de formation et pour toutes les personnes impliquées dans les programmes de rédaction, car il décrit en détail quelles connaissances, aptitudes et compétences doivent être acquises afin de se qualifier pour des emplois dans le domaine de l'AAL. Il décrit également les facteurs de réussite pour la formation des professions AAL, et

¹ Ambient Assisted Living Joint Programme. <http://www.aal-europe.eu/>



fournit des suggestions pour les unités d'apprentissage dans lesquelles ces acquis d'apprentissage pourraient être obtenus. En outre, ces directives font référence aux principaux cadres européens qui facilitent la description transparente et comparable des compétences : le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF (European Qualification Framework), e-CF (le Référentiel européen d'e-Compétences spécifiques à l'informatique) et ECVET.

1.2 Les chapitres

Dans le but de fournir un ensemble complet des unités d'apprentissage qui doivent être enseignées par des organismes de formation professionnelle dans le domaine de l'AAL, et qui soient fondées sur les acquis d'apprentissage, les directives de formation CompAAL sont structurées comme suit :

1.2.1 Le secteur de l'emploi AAL

Ce chapitre décrit l'état de l'art du domaine de l'AAL en Europe, sur la base des résultats de la recherche documentaire et de la recherche menée sur le terrain dans les pays participants. Cette section contient également une description des principaux besoins en AAL en termes de connaissances, aptitudes et compétences. En outre, cette partie explique l'importance du système d'éducation et de formation professionnelle dans la promotion de la connaissance de l'AAL, qui est insuffisamment enseignée dans le cadre des programmes de qualification actuellement existants qui lui est lié.

1.2.2 Cadres de référence européens

Ce chapitre explique la nécessité et les avantages des outils de référence communs pour la transparence, la reconnaissance des acquis et la mobilité des apprenants en Europe, en présentant le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF (European Qualification Framework), le Référentiel européen d'e-Compétences spécifiques à l'informatique (e-CF) et le Système européen de transfert de crédits pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET).

1.2.3 Les facteurs de réussite pour la formation des professions AAL

Ce chapitre contient les «facteurs clés et les compétences de base pour les métiers AAL » qui devraient / doivent être pris en compte au moment de préparer / former des personnes pour des emplois dans le domaine de l'AAL. Ces facteurs ont été déterminés d'après les recherches nationales documentaires et menées sur le terrain dans les pays représentés dans ce projet.

1.2.4 Les profils de postes dans le domaine de l'AAL

Cette partie présente les cinq profils de postes pour l'industrie AAL, soient le Coordinateur Communautaire AAL, le Consultant AAL, le Spécialiste en Maintenance AAL, le Développeur de solutions et systèmes AAL, et le Concepteur de systèmes AAL. Pour chaque profil AAL une description du rôle spécifique au sein d'une organisation est fournie, en indiquant à quel moment il est nécessaire, pourquoi, à qui il est lié, ce qu'il fait et où. En outre, une explication des relations entre les compétences non techniques et techniques dans la mise en œuvre du travail est donnée. De plus, une description des unités d'apprentissage proposées, structurée à partir d'une perspective axée sur les résultats, est présentée, ce qui signifie une définition des



acquis (résultats) d'apprentissage tels que recommandés par le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF ; ainsi, chaque unité d'apprentissage suggère les acquis d'apprentissage et la formation qui devraient être obtenus par une personne afin d'être qualifiée pour occuper ces postes AAL dans le marché du travail européen.

1.3 Les groupes cibles

Les principaux groupes cibles pour les présentes directives de formation sont les suivants :

Les Organismes d'Éducation et de Formation Professionnelles (EFP) qui sont intéressés à adapter leur offre de formation aux besoins des marchés émergents pour les nouveaux domaines au niveau européen et en même temps veulent être plus compétitifs sur le marché. Comme le document reflète les besoins de formation du marché du travail dans le domaine de l'AAL, les principaux facteurs dont les organismes de formation doivent tenir compte au moment d'élaborer des modules de formation, ainsi que les principaux acquis d'apprentissage que les élèves doivent atteindre pour être en mesure de rejoindre le marché du travail. Ce document aidera les établissements d'EFP à adapter leurs cours de formation en fonction de ceux-ci. Le chapitre 2 : le secteur de l'emploi AAL ; le chapitre 3 : le Cadre européen de référence ; le chapitre 4 : les facteurs de réussite pour la formation des professions de l'AAL ; et le chapitre 5 : les profils de postes dans le domaine de l'AAL, qui sont d'une importance particulière pour les institutions de formation professionnelle.

Les employeurs et/ou gestionnaires des ressources humaines, dans l'élaboration de modules de formation en interne et / ou au recrutement du personnel. Cette directive de formation pour le secteur de l'AAL permettra à ces professionnels afin de déterminer si les demandeurs d'emploi et les salariés avec l'ensemble identifié de compétences sont suffisamment qualifiés pour des postes d'emploi dans le secteur, étant donné que le document fournit des descriptions concrètes des compétences de base nécessaires pour les emplois AAL, ainsi qu'une proposition sur la manière de former des professionnels dans ce domaine. Ce groupe peut tirer bénéfice principalement à partir du contenu du chapitre 2 : le secteur de l'emploi AAL, du chapitre 4 : les facteurs de réussite pour la formation des professions de l'AAL ; et du chapitre 5 : les profils de postes dans le domaine de l'AAL.

Les employés (potentiels), en particulier des PME, à la recherche d'informations sur l'ensemble des compétences nécessaires au secteur de l'AAL, et à l'identification de leurs besoins de formation personnelle. Les présentes directives soutiendront les employés (potentiels) en obtenant un aperçu des connaissances, aptitudes et compétences requises au niveau européen dans le domaine, leur permettant de déterminer s'ils sont suffisamment qualifiés. Les professionnels du domaine de l'AAL peuvent trouver des informations sur leurs intérêts spécifiques dans le chapitre 2 : le secteur de l'emploi AAL, le chapitre 4 : les facteurs de réussite pour la formation des professions de l'AAL ; et le chapitre 5 : les profils de postes dans le domaine de l'AAL.

En général, les Directives de Formation présentent des informations pertinentes pour tous les acteurs intéressés à savoir quelles connaissances, aptitudes et compétences sont nécessaires pour réussir sur le marché du travail dans le domaine de l'Assistance à la vie Autonome (AAL : Ambient Assisted Living) en Europe.



2. Le secteur de l'emploi AAL

2.1 L'état de l'art

En visant à déterminer l'état de l'art dans le domaine de l'AAL à travers l'Europe, le consortium CompAAL a effectué une recherche documentaire approfondie en ce qui concerne les projets européens connexes à l'ALL, et a procédé à des recherches en profondeur à la fois documentaires et sur le terrain dans huit pays participants (Grèce, Allemagne, France, Autriche, Suisse, Hongrie, Bulgarie et Espagne). En marge de l'exploration du développement dans le domaine de l'AAL dans chaque pays, la recherche visait à préciser les besoins de connaissances, d'aptitudes et de compétences tant existantes que futures, dans le domaine de l'AAL. Il est à noter ici que pour la plupart des pays participants, il n'existe pas d'études actuellement disponibles sur le statu quo des professions de l'AAL et des compétences nécessaires dans ce secteur encore très nouveau ; par conséquent, dans le contexte de la recherche effectuée sur le terrain, le consortium a recueilli des données directement à partir de professionnels travaillant dans le domaine de l'AAL soit en R&D ou en tant que praticiens existants. Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire standardisé et d'interviews.

Les avancées récentes dans les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont donné un grand potentiel pour répondre aux besoins des personnes âgées, et les aider dans leurs efforts pour conserver leur indépendance et leur mobilité, rester en bonne santé et rester actifs et socialisés plus longtemps. En réponse à ces opportunités et ces défis, un grand nombre d'activités de R & D basées sur la technologie ont porté sur le vieillissement de la population. Dans le cadre de ces activités, l'Assistance à la vie Autonome (AAL : Ambient Assisted Living) constitue un domaine de recherche fondamentale dans lequel l'Europe a beaucoup investi. L'AAL se réfère à des systèmes intelligents d'assistance pour une vie meilleure, plus saine et plus sûre dans le cadre de vie privilégié des personnes, et couvre les concepts, produits et services qui interconnectent et améliorent les nouvelles technologies et l'environnement social [van den Broek, Cavallo, et Wehrmann, 2010].

L'AAL intègre un large éventail de technologies et a été mis en œuvre dans plusieurs domaines d'application [van den Broek, Cavallo, et Wehrmann, 2010], tels que le maintien à domicile et le soutien mobile (en mettant l'accent sur la réadaptation et les soins, la sûreté et la sécurité personnelle et à la maison, etc.), la communauté (traitant de l'inclusion sociale, du divertissement et de la mobilité) et le lieu de travail (visant les besoins liés au travail). Toutefois, les exigences qui en déterminent les caractéristiques peuvent varier considérablement entre les différents pays, et peuvent être axées sur le marché, sur les clients ou la société, et / ou axées sur la technologie. En conséquence, les pays européens ne partagent pas un statut commun dans le domaine de l'AAL en termes de compréhension, de hiérarchisation des priorités et de mise en œuvre.

L'Allemagne est le principal expert ayant des associations telles que l'Association des ingénieurs allemands² (VDI), des instituts tels que VDI | VDE | IT³, ainsi qu'un solide programme national axé sur le domaine de

² <http://www.vdi.eu/>

³ <http://www.vdivde-it.de/>



l'AAL. Plusieurs projets connexes à l'AAL ont eu lieu au niveau national, tandis que de nombreux centres de recherche et entreprises allemands participent à divers projets de R & D de l'UE. Ces efforts de recherche se concentrent à la fois sur les aspects technologiques et sociaux. D'autre part, l'Autriche est un acteur émergent dans le domaine de l'AAL en ayant un programme national de recherche qui se concentre principalement sur les questions sociales et l'acceptation des produits AAL innovants. Dans le même sens, des études et des rapports à la fois en France et en Suisse indiquent une politique nationale forte pour l'AAL, mais ils manquent encore de programmes de financement nationaux adéquats.

La Grèce et l'Espagne ont montré une activité accrue dans le domaine de l'AAL, mais en raison de l'absence de politiques nationales respectives, les efforts de recherche sont soit effectués indépendamment ou uniquement au titre des régimes de financement de l'UE. Une différence notable entre ces deux pays est que la Grèce se concentre davantage sur la technologie, tandis que l'Espagne s'intéresse davantage sur l'aspect social de l'AAL. De même, la Hongrie et la Bulgarie n'en ont aucune.

En général, les efforts de recherche dans les pays européens sont actuellement poussés principalement par les programmes européens, et plus particulièrement par une action dédiée dans le 7ème Programme-Cadre et dans le programme commun AAL JP (AAL Joint Programme⁴). Ces programmes financent un grand nombre de projets en instaurant un environnement favorable à l'émergence de produits, de services et de systèmes innovants basés sur les TIC pour bien vieillir. Quelques exemples de ces projets sont AALUIS⁵ qui se concentre sur les interfaces utilisateur, SOCIALIZE⁶ qui vise à promouvoir l'interaction sociale des personnes âgées et ENTRANCE⁷ qui développe un jeu sérieux pour faciliter la navigation et trouver son chemin.

En dehors de l'énorme d'attention que l'AAL a reçu au niveau de la recherche, elle est de plus en plus commercialisée, émergeant comme un secteur économique en pleine croissance et créant de nouveaux emplois. Divers produits de marché sont disponibles, qui sont principalement les résultats des projets de recherche et des attentes croissantes des systèmes et des services plus sophistiqués qui seront disponibles dans un proche avenir. Ce marché, qui va grossir au fur et à mesure que les gens vivront plus longtemps, pose des exigences particulières pour les nouvelles qualifications qui mèneront à ce qu'un personnel expérimenté et compétent soit capable de soutenir tous les aspects de la chaîne de valeur de l'AAL.

En essayant de dessiner l'image d'un marché potentiel de main-d'œuvre AAL, la littérature existante en AAL indique plusieurs secteurs d'emploi le long de la chaîne de valeur de l'AAL. Les secteurs d'emploi de base sont considérés comme : *la prestation de soins AAL* qui est responsable des questions médicales, *le développement / la fourniture de solutions / services AAL* en qui est en charge du développement des produits AAL et l'approvisionnement du marché avec ceux-ci, et *la Fourniture de Réseau AAL* qui propose et entretient l'infrastructure de communication. En outre, il y a certains secteurs d'emplois secondaires qui

⁴ <http://www.aal-europe.eu/>

⁵ <http://www.aaluis.eu/>

⁶ <http://www.aal-europe.eu/projects/socialize/>

⁷ <http://www.aal-europe.eu/projects/entrance/>



incluent : *l'Ergonomie AAL, l'Architecture AAL, la gestion financière AAL, l'éthique AAL, les réseaux sociaux AAL, l'assistance / le conseil AAL, et l'ingénierie de maintenance AAL.*

Il convient de noter que les secteurs d'emploi AAL identifiés peuvent différer considérablement dans les divers aspects d'un pays à l'autre. Cela est dû à des différences existantes sur les plans culturel et éducatif ainsi qu'à différents besoins conduisant le marché de l'AAL entre les différents pays. Par exemple, la terminologie utilisée pour décrire les secteurs d'emploi AAL n'est pas courante entre les pays européens, comme leur nature peut être soit plus théorique ou plus appliquée. Une autre observation intéressante est qu'il y a une tendance générale vers des secteurs d'emploi hybrides qui combinent des compétences techniques de haut niveau et les compétences dites générales dans des proportions relativement égales. Un exemple représentatif est le secteur de l'emploi des *Entraîneurs AAL* trouvé en Suisse et en Autriche, qui comprend des responsabilités de *Développement / Fourniture de solutions / services AAL, l'Ergonomie AAL, l'assistance / le conseil AAL.*

Néanmoins, étant donné que l'AAL est un domaine de recherche relativement jeune, sa diffusion commerciale est encore très limitée, ce qui est vérifié par les produits AAL disponibles sur le marché qui sont très simples et possèdent très peu de fonctionnalités par rapport à celles développées dans des environnements de laboratoire et utilisées à des fins de R & D. Par conséquent, les secteurs d'emploi de l'AAL suggérés par la présente étude ne constituent qu'une première tentative pour déterminer les secteurs les plus importants de l'emploi de l'AAL liés à un niveau paneuropéen. Diverses modifications de ces secteurs d'emploi qui visent soit à les rendre moins / plus hybrides et spécialisés, ou même plus simplifiés sont déjà détectés et peuvent être plus développés selon les caractéristiques spécifiques et les tendances du marché de chaque pays.

2.2 Les besoins du marché

Bien que la communauté R & D ait produit un grand nombre de produits innovants, ceux-ci ne peuvent être écoulés et mis en œuvre avec succès que si les acteurs du marché s'y rapportant disposent d'un personnel bien qualifié. Le domaine de l'AAL a besoin de professionnels de divers domaines qui sont au courant des technologies AAL et des fonctionnalités et des capacités des produits AAL, et, dans certains cas, sont en mesure de promouvoir, installer, entretenir et utiliser des produits AAL.

Les secteurs d'emploi présentés dans la section précédente donnent une image idéale de la chaîne de valeur globale de l'AAL et peuvent agir comme une feuille de route pour déterminer les qualifications requises pour établir des spécialistes AAL. Une vue plus détaillée des besoins réels du marché AAL peut être dessinée en connectant les secteurs d'emploi AAL qui devraient apparaître, et les professions / qualifications existantes de la vie réelle qui développeront éventuellement une dimension AAL dans un proche avenir. Une telle liaison est logique en raison du fait que l'AAL est encore à un stade précoce concernant sa commercialisation, et que des professions AAL exclusives n'existent pas pour le moment. Par conséquent, les professions existantes sont appelés à couvrir les besoins du marché AAL à ce stade. Le tableau suivant (Tableau X), montre des exemples indicatifs des professions mises en correspondance avec chaque secteur d'emploi AAL.

Secteurs d'emploi	Professions
Assistance / Conseil AAL	Consultant, Ingénieur en informatique
Développement / fourniture de solutions / services AAL	Ingénieur Logiciel
l'Ergonomie AAL	Concepteur de l'ergonomie
Les réseaux sociaux AAL	Travailleur social
La prestation de soins AAL	Expert médical, médecin, infirmière
L'éthique AAL	Avocat
L'Architecture AAL	Ingénieur civil, Architecte
La Fourniture de Réseau AAL	Ingénieur Réseau, Technicien des télécommunications
La gestion financière AAL	Comptable
L'ingénierie de maintenance AAL	Ingénieur électricien

Tableau 1. Professions existantes mises en correspondance avec les secteurs d'emploi AAL

2.3 Le rôle de l'EFP

Compte tenu de la pénurie croissante de compétences dans un certain nombre de disciplines techniques et tenant compte des besoins exprimés et des exigences de l'industrie elle-même, le rôle de l'éducation et de la formation professionnelles (EFP) est de plus en plus important. Un récent document de travail dans Perspectives de l'emploi 2011 (OECD Employment Outlook 2011) « Bon pour l'emploi : surqualifiés ou sous-qualifiés? ⁸ » rapporte qu'il y a une inadéquation croissante dans les deux, des compétences et des qualifications, qui affectent non seulement les salaires et la satisfaction au travail, mais aussi la volonté de chercher du travail en cours d'emploi. Cette hypothèse est étayée par un rapport produit par le Groupe d'Experts de la Commission Européenne, «Des compétences nouvelles pour des emplois nouveaux :

⁸ <http://www.oecd.org/dataoecd/47/15/48650012.pdf>



Passons à l'action⁹». Le déficit de compétences pourrait atteindre plus de 700.000 en l'an 2015, selon l'Agenda Numérique pour l'Europe.

Trouver du personnel adéquat fait partie de l'équation, mais il est tout aussi, sinon plus, important que ceux qui désirent poursuivre des emplois dans ces domaines techniques les plus récents soient suffisamment et convenablement formés. Cette responsabilité, bien sûr, incombe aux prestataires d'EFPP ; c'est-à-dire toutes les organisations (ou peut-être les départements de plus grandes entités corporatives) qui préparent les individus à entrer dans des secteurs professionnels spécifiques. La formation offerte doit refléter les besoins et les exigences réels de l'industrie, mais elle doit aller plus loin aussi.

La recherche¹⁰ a montré que, en plus des compétences techniques, d'autres aptitudes et compétences, principalement dites « générales » ou des compétences comportementales sont également nécessaires et devraient être incluses dans la formation. Les profils élaborés pour le projet CompAAL prennent ces exigences en considération. La formation de ces aptitudes et compétences ne devrait pas être entreprise comme un domaine de sujet distinct ; mais plutôt il est recommandé que celles-ci soient, au moins en partie, abordées par le biais d'approches alternatives d'enseignement et d'apprentissage.

En plus des suggestions spécifiques faites en relation avec les qualifications et les compétences comportementales qui seront acquises en fonction des profils CompAAL, il y a quelques suggestions générales en matière d'enseignement et des méthodologies d'apprentissage qui sont incluses ici. Il devrait être clair maintenant que le projet CompAAL souscrit à une vision holistique de l'éducation et de la formation, mais celle qui découle de l'application rigide d'une approche par acquis d'apprentissage qui inclut tout autant des compétences « générales » que « techniques » dans la formation. Le passage d'une vue d'instructeur ou centrée sur le contenu du programme d'études, à une vision centrée sur l'apprenant nécessite un contexte différent de l'apprentissage, celui qui est plus étroitement associé à la vie réelle, celui qui est plus proche de l'environnement de travail réel que l'apprentissage traditionnel en classe.

3. Cadres de référence européens

3.1 Le besoin d'outils de référence communs

Afin d'assurer une plus grande transparence et la comparabilité des qualifications entre les États Membres de l'UE et d'améliorer la mobilité des professionnels et des étudiants, l'Union européenne et d'autres groupes de travail se sont engagés à l'harmonisation des qualifications, ont développé différents outils. Ces outils sont des cadres de référence génériques tels que le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF dans lequel les qualifications peuvent être mentionnées et définies, ou plusieurs cadres de référence de secteurs

⁹ http://e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/New_Skills%20for%20New%20Jobs.pdf

¹⁰ Cf. ProInterNet "Status Quo Report" (en ligne à http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Synthesis%20Report%20-%20Draft_V2.pdf) et les directives de formation EQF-iServe (en ligne à <http://www.adam-europe.eu/prj/7254/prj/Training%20Guidelines%20iServe%20final%20-%20UK.pdf>)



spécifiques, tels que le Référentiel européen d'e-Compétences pour les qualifications dans le domaine des TIC, ainsi que l'ECVET (système européen de transfert de crédits pour l'enseignement et la formation professionnels). Ces outils sont mis en œuvre dans les systèmes nationaux de formation professionnelle de plus en plus de pays européens chaque année. C'est pourquoi le présent document et les directives de formation ont été fondés et sont liés à ces instruments, que nous expliquerons dans le sous-chapitre suivant.

3.1.1 Le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF

Le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF (European Qualification Framework) pour la formation continue fournit un cadre de référence commun, qui aide à comparer les systèmes nationaux de certification, les cadres et leurs niveaux. Il sert comme outil de traduction pour rendre les qualifications plus lisibles et compréhensibles à travers les différents pays et systèmes en Europe, et favorise ainsi la formation continue et permanente, et la mobilité des citoyens européens que ce soit pour étudier ou travailler à l'étranger.

Afin d'assurer le fonctionnement du CEC/EQF, les pays européens participant à « Éducation et Formation 2020 » sont invités à établir le rapport de leurs niveaux de certification nationaux avec les niveaux appropriés du CEC/EQF, et d'indiquer dans tous les nouveaux certificats de qualification, diplômes et documents Europass, le niveau du CEC/EQF pertinent.

Le CEC/EQF reliera ensemble les cadres et systèmes de qualifications nationaux des différents pays autour d'un référentiel européen commun - ses huit niveaux de référence. Le CEC/EQF s'applique à tous les types d'éducation, de formation et de qualification, de l'éducation scolaire à la formation académique et professionnelle. Les huit niveaux de référence sont décrits en termes d'acquis d'apprentissage. Le CEC/EQF reconnaît que les systèmes de formation et d'éducation de l'Europe sont si divers que le passage aux acquis d'apprentissage est nécessaire pour rendre possible la comparaison et la coopération entre les pays et les institutions.

Dans le CEC/EQF un acquis d'apprentissage est défini comme un état de ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage. Le CEC insiste donc sur les acquis d'apprentissage, plutôt que de se concentrer sur les intrants tels que la durée des études. Les acquis (résultats) d'apprentissage sont spécifiés dans trois catégories - les connaissances, les aptitudes et les compétences¹¹.

3.1.2 Le Référentiel européen d'e-Compétences (e-CF)

Le Référentiel européen d'e-Compétences est un outil pour décrire les compétences des professionnels dans les métiers liés aux TIC. Ainsi, l'e-CF est une référence spécifique au secteur des TIC pour les descriptions des métiers, le développement des compétences, la formation et l'éducation. Il a été développé dans le cadre de l'atelier CEN sur les compétences en TIC par un grand nombre d'experts européens des TIC et des RH. L'e-CF est constitué d'un ensemble de 36 compétences en TIC qui peuvent

¹¹ http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm



être utilisées et comprises par les utilisateurs des TIC et les entreprises de fourniture de TIC, le secteur public, les partenaires sociaux et éducatifs à travers l'Europe.

Le Référentiel européen d'e-Compétences est structuré en quatre dimensions. Ces dimensions reflètent différents niveaux de l'entreprise et les exigences de planification des ressources humaines en plus des directives de compétence emploi / travail.

Les quatre dimensions de l'e-CF sont précisées comme suit:

Dimension 1 : 5 domaines d'e-compétences, issus des processus d'exploitation des TIC :

PLANIFIER – DÉVELOPPER – UTILISER – FACILITER – GÉRER

Dimension 2 : Un ensemble d'e-Compétences pour chaque domaine, avec une description générique pour chaque compétence. 36 compétences identifiées au total fournissent les définitions européennes génériques de référence de l'e-CF 2.0.

Dimension 3 : Les niveaux de maîtrise de chaque e-Compétence fournissent des spécifications au niveau européen de référence sur les niveaux d'e-compétences e-1 à e-5, qui sont liés aux niveaux 3 à 8 du CEC/EQF.

Dimension 4 : Des échantillons de connaissances et de compétences liées à l'e-Compétences en dimension 2. Ils sont fournis pour ajouter de la valeur et du contexte et ne sont pas destinées à être exhaustives.

Les profils de qualification des cinq profils AAL, développés dans le projet CompAAL sur lequel sont fondées les présentes directives, suivent principalement les domaines de compétence de Dimension 1, fournis par le processus d'exploitation TIC proposé par l'e-CF.

Le but principal de l'e-CF est de fournir un langage commun pour décrire les compétences des professionnels des TIC et de répondre aux besoins des entreprises et autres organisations. Il est destiné à appuyer le processus décisionnel en ce qui concerne la sélection et le recrutement des candidats, ainsi que la formation et l'évaluation des professionnels des TIC¹².

3.1.3 ECVET

Le système européen de crédits d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET) est le nouvel instrument européen pour promouvoir la confiance mutuelle et la mobilité dans l'éducation et la formation professionnelle. Développé par les États Membres en coopération avec la Commission Européenne, ECVET a été adopté par le Parlement européen et le Conseil en 2009. L'adoption et la mise en œuvre d'ECVET dans les pays participants est volontaire. ECVET est fondé sur des concepts et des procédés qui sont utilisés d'une manière systématique visant à établir un langage commun et convivial

¹² <http://www.ecompetences.eu/>



pour la transparence, le transfert et la reconnaissance des acquis d'apprentissage. Certains de ces concepts et processus ont déjà été intégrés dans de nombreux systèmes de certification en Europe.

ECVET est basé sur :

- Les acquis d'apprentissage, qui sont des énoncés de connaissances, d'aptitudes et de compétences qui peuvent être obtenus dans une variété de contextes d'apprentissage.
- Des unités d'acquis d'apprentissage qui sont des composants de qualifications.
- Des unités qui peuvent être évaluées, validées et reconnues.
- Les points ECVET, qui fournissent des informations supplémentaires sur les unités et les qualifications sous une forme numérique. Du crédit qui est donné pour les acquis d'apprentissage évalués et documentés d'un apprenant.
- Le crédit peut être transféré à d'autres contextes et accumulé pour obtenir une qualification sur la base des normes de qualifications et réglementations existantes dans les pays participants. La confiance mutuelle et le partenariat entre les organisations participantes. Ceux-ci sont exprimés en Protocoles d'entente et accords d'apprentissage (Memoranda of Understanding and Learning Agreements¹³).

Depuis son adoption en 2009, les pays et la Commission mettent l'accent de façon importante sur les tests et le développement plus poussé de cet instrument. En 2014 (cinq ans après l'adoption de la Recommandation ECVET), la Commission fera rapport au Parlement européen et au Conseil sur les résultats de l'essai et l'évaluation des mesures prises au niveau des États membres.

4. Les facteurs de réussite pour la formation des professions AAL

4.1 Comment les compétences générales se rapportent à des compétences techniques

En plus des compétences de base énumérées et décrites, le projet CompAAL a identifié cinq compétences techniques qui se rapportent à des profils de poste. Elles sont énumérées dans le tableau 2.

ID	Description
T01	Permet de mesurer et de rendre compte des AAL
T02	A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI

¹³ <http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>



ID	Description
T03	Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
T04	A connaissance de la conformité aux lois et aux politiques de santé
T05	A connaissance des derniers développements AAL

Tableau 2: Compétences techniques pour les professions AAL

Ce sont des domaines généraux de compétence qui traitent spécifiquement des pratiques actuelles, des développements futurs, ainsi que de la signification et de la légitimité des questions AAL. Comme cela a été souligné dans la section 4, les praticiens AAL chevauchent deux mondes très différents: les technologies de l'information et la santé. On ne peut pas dire que l'un de ces domaines soit plus important que l'autre, mais plutôt qu'une bonne compréhension de la façon dont les aspects techniques de l'emploi s'inscrivent dans le domaine de la prestation de soins est tout aussi importante que de savoir que des soins appropriés peuvent être, et souvent sont, renforcés par l'inclusion ciblée, motivée, et au fait des technologies les plus adaptées.

4.1.1 Les descriptions des profils spécifiques

Le consortium CompAAL portait principalement sur les 22 compétences de base (cinq techniques, 12 comportementales, cinq managériales), qui ont été identifiées. Pour chaque compétence e-CF, un examen plus approfondi a été fait aux compétences de base qui concernent ou qui sont essentielles à l'exercice optimal de la compétence de e-CF donnée. Cette dimension supplémentaire reflète les conclusions des recherches documentaires et menées sur le terrain en conjonction avec des recherches antérieures, exposées dans le Document national de profils de qualification AAL (*National AAL qualification profiles document*). Ces résultats ont ensuite été pris en charge par les études réalisées dans d'autres projets, tels que ProInterNet (504025-LLP-1-ES-LEONARDO-LNW, 2009-2204/001-001) et CEC/EQF-iServe (2010-1-FR1-LEO05-14477).

Ce sont ces compétences de base qui « complètent » l'individu et lui permettent de réaliser son travail plus efficacement. La nature hybride de ces profils d'emploi met l'accent là-dessus. Le savoir-faire technique n'est qu'une partie de la recette du succès. Une vaste base de connaissances liées au domaine AAL, des aptitudes personnelles et interpersonnelles bien développées, et la capacité à travailler avec et à mener les autres sont plus importantes que jamais. Comme ces compétences de base couvrent toute la gamme des compétences e-CF spécifiques, il est estimé que celles-ci seraient mieux traitées dans un programme de formation via des techniques pédagogiques et des méthodes d'enseignement / apprentissage. Ce sont des domaines de compétence auxquels on parvient le mieux par le biais d'« apprendre par la pratique ».

4.1.2 Méthodologies alternatives et évaluation

Pour cette raison, les jeux de rôle, des travaux de projet et des simulations semblent être des outils particulièrement efficaces pour les développer. Premièrement, les simulations peuvent être un outil



efficace. Alors que l'éducation et la formation professionnelle devraient avoir lieu dans des conditions aussi proches que possible du travail, de nombreux apprenants cependant peuvent ne pas avoir un emploi ou être entre deux emplois, alors qu'à travers la formation, des environnements simulés peuvent être efficaces pour un certain nombre d'activités d'apprentissage. Par exemple, on apprend mieux les techniques de présentation par la présentation. Ces activités peuvent passer le relais aux apprenants pour leur production et leurs livraisons, par cela l'instructeur prend plus un rôle de facilitateur qu'un rôle pédagogique. Le comportement éthique peut être couvert en partie par des conférences, bien sûr, mais il y a bon nombre de scénarios de jeux de rôles qui pourraient être développés, qui requièrent une décision de la part des participants. Étant donné que le CEC/EQF souligne l'importance des aptitudes à la résolution de problèmes à différents niveaux de responsabilité et d'autonomie, il est raisonnable d'en déduire que l'on ne peut pas apprendre à résoudre des problèmes sans être confrontés à des problèmes à résoudre. Des simulations - qui incluent des jeux de rôle, certains jeux, ainsi que des situations basées sur un scénario - peuvent être un moyen efficace pour présenter des problèmes avec différents degrés de difficulté et nécessitant l'utilisation de diverses ressources pour leur solution. Des simulations vont au-delà du simple travail en couples ou en petits groupes, car chaque participant doit à la fois travailler avec les autres membres du groupe pour identifier et analyser le problème à résoudre, mais aussi contribuer à identifier et à acquérir les ressources nécessaires pour affecter une solution raisonnable.

Deuxièmement, comme toutes les positions influencées par la technologie moderne, telles que celles identifiées ici, il faudra passer beaucoup de temps en ligne, il est logique qu'une partie de la formation se déroule également en ligne, à savoir dans un environnement d'apprentissage virtuel. Le travail collaboratif à distance devient une forme de plus en plus commune de travail, donc des exercices en ligne de ce type (qui pourraient également inclure des exercices plus simples, en intranet) seraient utiles. Autrement dit, les scénarios de résolution de problèmes peuvent être développés pour une participation en face-à-face ou en ligne. En outre, l'accès à Internet et la grande variété des ressources disponibles là, fournissent une excellente occasion pour aborder des sujets essentiels tels que la validité et la fiabilité de l'information, la qualité des sites, et bien plus encore. Ces dernières pourraient être revues et discutées dans les salles de classe soit réelles soit virtuelles.

Troisièmement, compte tenu de l'ampleur des aptitudes et des compétences comportementales et managériales qui sous-tendent la bonne exécution de ces types d'emplois, il est fortement recommandé qu'une méthodologie de projet soit adoptée partout où cela est possible. Idéalement, le prestataire de formation aura des liens étroits avec les entreprises concernées dans la région. De nombreux prestataires de formation ont des clients où les apprenants peuvent être placés à l'issue de leur formation, et qui seraient en mesure de bénéficier d'avoir un examen plus approfondi des candidats dans un environnement quasi-professionnel. Il pourrait être possible, aussi bien, de travailler avec un groupe de ces sociétés afin de faciliter l'identification d'un type de projet «dans le monde réel» qui peut ensuite servir de base pour structurer l'enseignement et faciliter l'apprentissage.

Enfin, la notion d'évaluation doit être abordée. Une approche fondée sur les acquis d'apprentissage, en particulier celle qui intègre des méthodes d'apprentissage et d'enseignement alternatifs, exige, par sa nature même, une approche différente de l'évaluation que celle traditionnellement utilisée. Des questionnaires à choix multiple, des questions à réponse courte et des rédactions ne sont pas bien adaptés à la détermination de la réalisation effective d'un résultat particulier. D'avantage, des formes



d'apprentissage en coopération et en collaboration, comme des simulations ou des approches basées sur des projets, ne se prêtent pas bien aux méthodes traditionnelles d'évaluation dirigée au niveau individuel. Il s'agit d'un tout nouveau domaine d'intérêt et pas encore bien développé. Ici de la créativité et de l'innovation seront nécessaires pour trouver des méthodes efficaces et rentables pour l'avenir.

Les connaissances, les aptitudes et les compétences à développer dans la formation à un profil d'emploi AAL sont à la fois ambitieuses et complètes. Compte tenu de la variabilité de la durée et des modalités de cette formation, il ne sera le plus souvent pas possible de traiter chaque domaine spécifié. Il y a, néanmoins, une variété d'approches et de techniques, fondées sur une analyse approfondie des exigences décrites ci-dessus, qui pourraient être utiles pour le fournisseur de formation quand il s'agira de développer une formation spécialisée pour un profil d'emploi particulier¹⁴.

4.2 Les compétences de base pour les emplois AAL

4.2.1 Les compétences comportementales

Nos recherches au cours du projet CompAAL ont identifié que lors du recrutement d'un nouvel employé, les gestionnaires et recruteurs effectuent une première sélection sur les compétences techniques par l'élimination des candidats qui ne démontrent pas d'avoir les compétences techniques adéquates. Puis dans un second temps un choix positif est fait pour choisir celui qui sera engagé et la décision de cette sélection finale se fait principalement sur les compétences comportementales. Cela démontre l'importance des compétences générales et transversales sur le marché du travail.

L'apprentissage et le développement de ces compétences générales et transversales sont souvent absents dans les organismes de formation, car ces derniers se concentrent principalement sur les compétences techniques. C'est pourquoi les directives de formation CompAAL prennent également en compte ces compétences et proposent des solutions et des approches aux organismes de formation afin de développer ces capacités des élèves.

Les compétences générales (non techniques) ou comportementales se réfèrent à un ensemble d'attributs et de compétences positifs et personnels qui améliorent les relations, le rendement au travail et apportent de la valeur au marché. En évoquant les compétences générales (non techniques), nous viennent à l'esprit des capacités comme être capable d'écouter, de communiquer efficacement, d'être positif, de gérer les conflits, d'être confiant, d'être un membre d'équipe, etc.

12 compétences générales et comportementales ont été identifiées par l'étude CompAAL comme décisives dans le domaine de l'AAL. Dans ces directives, nous nous référons aux «compétences comportementales» qui sont connues en général comme «compétences générales», lesquelles sont étroitement liées aux compétences techniques et managériales. Une sélection ou combinaison des trois catégories de compétences va définir un profil de poste spécifique à une profession AAL (tableau 3).

¹⁴ <http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>



ID	Description
B01	Est créatif, imaginatif
B02	Est moral et éthique
B03	Est précis et soucieux des détails
B04	S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client
B05	Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
B06	A des aptitudes aux relations interpersonnelles
B07	A des aptitudes de présentation / modération
B08	Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères)
B09	Sait travailler en équipe
B10	Sait chercher, organiser et synthétiser
B11	Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
B12	Sait expliquer (défendre, discuter, justifier)

Tableau 3: Compétences comportementales pour les professions AAL

4.2.2 Comment former aux compétences comportementales pour les professions AAL

Les compétences générales (non techniques) ont été identifiées comme étant décisives dans le processus de recrutement, et souvent elles ne sont pas suffisamment apprises ni enseignées dans les organismes de formation. Ainsi, ce chapitre est conçu comme un soutien aux organismes de formation pour intégrer la formation de ces compétences dans les programmes actuels / futurs.

Il est assez facile d'évaluer les compétences techniques avec des valeurs numériques, les compétences non techniques sont moins tangibles et donc plus difficiles à évaluer, et donc aussi le risque de parti pris par la relation personnelle entre le formateur et l'élève. Néanmoins, la conscience de l'importance de ces compétences est le premier objectif que les formateurs doivent atteindre et développer avec les stagiaires.



Pour évaluer ces compétences les descripteurs du CEC/EQF et de l'e-CF sont totalement adaptés. La discussion et l'échange entre le formateur et le stagiaire sur le descripteur et comment le stagiaire le met en œuvre dans son approche est un moyen précieux.

B01: Est créatif, imaginatif

De nombreuses recherches ont montré que l'utilisation efficace des deux hémisphères du cerveau améliore considérablement les processus de travail, en d'autres termes, les côtés droit (créatif) et gauche (linéaire) de notre cerveau doivent être pleinement activés pour produire le maximum de productivité.

Quelques considérations pour le formateur:

Dans le processus de création, nous trouvons quatre rôles, que le formateur peut inclure dans un exercice :

L'Explorateur. L'explorateur cherche des matériaux pour construire une idée. Des schémas inhabituels, des zones inconnues et une variété de points de vue sont des circonstances préférées d'un explorateur. Vous agissez comme un explorateur lorsque vous:

- Participez à un jeu de chasse au trésor
- Allez écouter un orateur extérieur à votre domaine d'étude

L'Artiste. L'artiste prend le matériau recueilli et lui ajoute une touche spéciale. L'intuition, réarranger des choses, regarder les choses par l'arrière ou à l'envers peuvent être les outils de l'artiste. Vous agissez en tant qu'artiste lorsque vous:

- Cuisinez un repas gastronomique
- Concevez un costume inhabituel pour une fête d'Halloween

Le Juge. Le juge évalue le potentiel d'idées. Vous recherchez des inconvénients, décidez si le moment est bien choisi et interrogez vos hypothèses, ce sont les tâches pour le juge. Vous agissez en tant que juge lorsque vous :

- Allez faire du shopping de comparaison
- Réalisez un investissement

Le Guerrier. Le guerrier se bat pour la mise en œuvre de l'idée nouvellement créée. Les guerriers surmontent les prétextes, dégagent les obstacles, se battent dans les tranchées. Vous êtes un guerrier quand vous :

- Soutenez activement une cause politique
- Participez à des compétitions sportives



Le formateur doit montrer aux apprenants où sont les blocages mentaux à la pensée créatrice, pour les aider à les surmonter et à développer la volonté d'être risqué, joueur et innovant:

- Ne pas être trop prudent, logique, ou craintif.
- Ne pas juger les idées avant qu'elles aient une chance de se développer.
- Laisser votre esprit explorer les options qui paraissent absurdes.
- Rendre votre façon de penser aussi drôle et ludique que possible.
- Sortir de la pensée conventionnelle.
- Avoir conscience de votre propre censeur interne.

Dans chacune des situations de travail les professionnels essayent de réutiliser les solutions qu'ils ont déjà développées dans un autre contexte. Dans le domaine de l'AAL, l'un des problèmes les plus importants est de concevoir des solutions qui prennent en compte le contexte et les utilisateurs. Les solutions AAL doivent être adaptées aux besoins très particuliers de l'utilisateur AAL, au cadre social, à l'état de santé et au besoin de soins de santé ou à tout autre support dans la vie quotidienne, et exigent donc une pensée flexible et créative, afin de déterminer la meilleure solution individuelle possible. Des exercices au cours de la formation amenant à concevoir des solutions différentes pour atteindre un but, sont un moyen précieux pour imaginer d'autres solutions, puis à la fin de choisir la mieux adaptée au contexte.

B02: Est moral et éthique

L'éthique dans le domaine de l'assistance à l'autonomie signifie que les parties prenantes concernées « devraient » faire la bonne action, pour le bien des utilisateurs et pour ceux qui peuvent être affectés indirectement ainsi que pour le bien commun. La responsabilité éthique des entreprises peut être considéré en termes (par exemple) de remises sur les prix, et donc de rendre le service disponible pour un plus large groupe de personnes âgées.

Les employés vont probablement faire face à des difficultés où ils seront obligés de prendre des décisions complexes ; certaines de ces décisions devront être prises conformément aux normes éthiques. La recherche a montré que la meilleure façon d'apprendre une « éthique » est de présenter des situations sociales difficiles pour les apprenants, qui doivent être résolues en groupe ou individuellement. Le formateur a le loisir de décider du type d'exercice en fonction de l'auditoire.

Un exemple de ces exercices est:

Comment définir un prix pour un service ou un produit ?

1. Mettons-nous en place le prix pour le maximum acceptable sur le marché ?
2. Devons-nous baissons le prix pour le rendre plus abordable par les utilisateurs?



Chaque stagiaire doit défendre et argumenter une des 2 positions puis un débriefing est fait avec des questions suscitées par le formateur et l'implication dans les affaires de l'entreprise.

Réf.: Université de Budapest: Rapport sur les considérations éthiques de la conception et de la mise en œuvre des soins.

B03: Est précis et soucieux des détails

En songeant à une personne qui est précis, nous la décrivons comme ayant le souci du détail, précise, bien déterminée, et exacte.

Une personne précise doit travailler avec une grande attention aux détails.

Ce type de compétence doit être délimité selon le domaine de la formation, étant donné que les individus peuvent être très précis et soucieux des détails dans certains domaines, mais pas dans d'autres. Nous devons garder à l'esprit que la précision a besoin de beaucoup de concentration, de sorte que l'environnement de travail peut l'influencer. Pour être précis, les employés doivent savoir quels sont les objectifs, dans quelle mesure la précision doit être atteinte.

Dans le secteur de l'AAL les meilleures solutions ou de dispositifs sont souvent gâchés par de simples détails qui n'ont pas été pris en considération.

Sensibiliser aux détails et la façon de les vérifier est essentiel pendant la formation.

B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client

Dans le secteur des TIC les systèmes et les appareils sont souvent conçus à partir du point de vue technique, aussi appelé «orienté machine », et les utilisateurs doivent s'adapter au système ou à l'appareil.

Le secteur de l'AAL est particulier en ce sens que les utilisateurs ou les clients ont des besoins ou des difficultés particulières dues à l'âge, à la maladie, etc., ce qui fait qu'il est difficile pour eux de s'adapter à n'importe quel système ou appareil. En conséquence, à partir de la conception et du développement à la mise en œuvre, les professionnels de l'AAL doivent se mettre dans la position des utilisateurs et assurer l'adaptation facile du système ou du dispositif aux besoins des utilisateurs individuels AAL, demandant le minimum d'efforts de la part des utilisateurs / clients.

Lors de l'implémentation d'un nouveau système ou appareil, cela peut conduire à de nombreux changements dans les habitudes des utilisateurs / clients. Lorsque le changement est trop important (pour les utilisateurs), il peut conduire à une non-utilisation du système ou encore plus à une mauvaise utilisation. La vérification de l'impact de la mise en œuvre et la réduction des risques est un devoir pour les professionnels de l'AAL.

Les formateurs doivent améliorer la sensibilisation des futurs professionnels pour inventer des solutions avec le moins d'adaptation de la part des futurs utilisateurs. Ils doivent apprendre à commencer par une analyse du côté de l'utilisateur et non depuis une perspective axée sur la technologie. La machine doit être adaptée aux utilisateurs et non pas le contraire.



La formation à l'orientation client doit comprendre les étapes suivantes :

1. Apprendre à déterminer facilement le profil des clients, leurs besoins et leurs attentes de l'entreprise.
2. La définition des différents modes et des situations d'interaction avec les clients : face-à-face, contacts téléphoniques, courrier électronique, ventes, etc.
3. S'exercer à la façon de déterminer les besoins du client : différents jeux de rôle, où les rôles des clients sont décrits et doivent être joués par certains apprenants, tandis que d'autres jouent le salarié. Les situations doivent être décrites de façon réaliste afin qu'il soit facile pour les participants d'entrer dans les parties.

B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise

Tous les employés ont besoin de savoir et de comprendre la culture de l'organisation, et comment cela est lié à l'environnement des affaires, et les clients / utilisateurs.

La communication de l'organisation reflète également la culture d'entreprise. Les clients perçoivent une certaine impression de la culture et des habitudes de l'entreprise et fondent leur décision sur l'idée qu'ils se font de l'organisation.

Tout changement dans l'image, qu'elle soit générée par l'organisation ou par ses employés, a un impact sur l'activité et la performance de celle-ci.

Les formations dans le domaine de l'AAL, plus que dans d'autres secteurs, devraient étudier ce qui a un impact sur l'image de la culture d'entreprise, ce que chaque changement génère, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation.

Certaines organisations devraient être prises comme exemples, et examinées en vue de l'impact que leurs décisions stratégiques ou tactiques ont sur la culture d'entreprise.

Certains des facteurs clés dans la culture d'entreprise qui influent sur l'engagement organisationnel :

1. **Le travail d'équipe** : il est important de développer le sentiment d'unité et la capacité des employés à travailler ensemble pour remplir une tâche en apportant une valeur ajoutée. La valeur totale est plus élevée que la somme des valeurs individuelles.
2. **La formation et le développement** : elle motive les employés, leur montre qu'ils sont importants pour l'entreprise, fournit les nouvelles connaissances nécessaires afin de se préparer aux nouvelles tendances, stratégies et tâches.
3. **La communication** : La communication interne - entre la direction et les employés représente un facteur important dans l'amélioration de l'engagement des employés à l'entreprise ; ainsi que la communication externe - entre les employés et les clients.
4. **Récompenses et reconnaissance** : des éléments très importants de la motivation des employés.



Nous pouvons comprendre que la gestion de l'entreprise joue un rôle important dans le développement de l'engagement de ses employés à sa stratégie et sa culture d'entreprise ; et pourtant, les futurs employés doivent être conscients de l'importance de leur engagement pour la culture et la stratégie de l'organisation, car de leur performance dépendra le bon fonctionnement de l'entreprise.

B06: A des aptitudes aux relations interpersonnelles

Les compétences interpersonnelles sont les compétences qu'une personne utilise pour communiquer et interagir avec les gens au niveau personnel ou professionnel.

Ces compétences comprennent aussi l'intelligence émotionnelle, la confiance, la capacité d'écouter et de comprendre, la volonté d'interagir. D'autres compétences interpersonnelles sont la résolution de problèmes, la prise de décision et de gestion du temps et du stress. Les gens qui ont un haut niveau de compétences interpersonnelles ont une forte probabilité de réussir sur le marché du travail. Les stagiaires doivent être conscients de l'impact que leur comportement sur d'autres personnes va créer (clients et collaborateurs).

Afin d'accroître les compétences interpersonnelles des étudiants, la formation doit inclure les sujets suivants : la communication verbale et non-verbale, l'écoute, la gestion du stress, l'affirmation de soi, la prise de décision, la résolution des problèmes, la résolution des conflits ou une meilleure prévention des conflits.

Une bonne méthode pour améliorer la « résolution de problèmes » est de travailler à apporter des solutions aux énigmes. Pourquoi des énigmes ? Les énigmes motivent les gens à mettre leurs meilleurs efforts pour trouver des solutions, et par conséquent à exercer leur compétences en résolution de problèmes ; en même temps, si des énigmes sont résolues en groupes, les gens peuvent pratiquer d'autres compétences telles que la communication, la prise de décision, la gestion du stress (s'ils ont à travailler sous pression du temps).

Un exemple d'énigme:

Votre groupe arrive à pont au milieu de la nuit. Le pont a une capacité maximum de 2 personnes pour marcher dessus en même temps. Vous n'avez qu'une seule torche et elle est nécessaire, parce qu'il est trop dangereux de traverser le pont dans la nuit sans elle. La torche éclaire pendant 17 minutes. Vous devez trouver comment amener 4 personnes en 17 minutes de A à B, en considérant que le premier passager a besoin de 10 minutes pour traverser le pont, le second - 5 minutes, le troisième - 2 minutes et le quatrième - 1 minute. Lorsque deux d'entre eux traversent le pont, l'un d'eux doit rapporter la torche au reste.



B07: A des aptitudes de présentation / modération

Les aptitudes de présentation et de modération sont d'une importance éminente dans le monde de l'entreprise. Les employés devraient être en mesure de communiquer à des publics différents, de convaincre de leurs idées et de mener différents types de négociations pour l'entreprise à différents niveaux (entreprise-client, entreprise-fournisseurs, ou dans la même entreprise). Souvent, ils doivent également présenter leurs projets à d'autres, c'est pourquoi ce sujet est si important.

Les compétences de présentation et de modération peuvent être apprises très facilement dans différents ateliers. Ces ateliers devraient fournir les principales étapes de la préparation d'une présentation, d'aider les stagiaires à fixer les objectifs de la présentation, de planifier les aides visuelles et surtout de faire la présentation, afin de surmonter le trac et de convaincre le public. Ces connaissances permettront aux stagiaires de maîtriser aussi les négociations quotidiennes et les problèmes avec les clients.

Il y a deux publics cibles pour lesquelles la présentation et la modération sont les compétences requises dans les emplois AAL:

- Les membres de l'Organisation, les partenaires et prescripteurs
- Les clients et utilisateurs.

B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères)

Quel que soit le type d'organisation ou d'emploi dans lequel une personne travaille, les compétences de communication sont essentielles pour une bonne performance au travail. Les aptitudes à la communication comprennent la manière dont une personne interagit avec les autres en utilisant un langage verbal, le langage du corps, les gestes, les expressions faciales, le ton de la voix, ainsi que la communication écrite. Il est clair que le succès de l'entreprise dépend de la communication ; et par conséquent, il est de la plus haute importance que les employés soient de bons communicateurs, ce qui signifie être des orateurs convaincants et des auditeurs patients, aussi. Outre l'importance des individus ayant de bonnes



compétences de communication dans leur langue maternelle, il est d'une grande valeur ajoutée s'ils sont capables de communiquer dans des langues étrangères, qui leur permettront de négocier au niveau international ou de travailler à l'étranger sans aucune difficulté.

La formation aux compétences en communication devrait commencer par une évaluation efficace des étudiants par le biais de questionnaires ou de présentations orales afin de déterminer leurs forces et faiblesses à l'égard de cette compétence. Les formateurs devraient fournir des directives sur la façon d'améliorer les points faibles et renforcer les points forts, dans lesquelles l'importance du langage corporel doit être particulièrement soulignée. Plus de 50 pour cent de la communication vient de la posture du corps, du contact visuel et des mouvements de bras. Les étudiants peuvent pratiquer en reflétant le langage corporel de la personne avec laquelle ils communiquent, en gardant le contact avec les yeux. Cette unité de formation peut se terminer par une nouvelle présentation orale des élèves afin d'évaluer leurs progrès.

Les élèves doivent savoir que les compétences de communication faibles viennent parfois du manque de choses à dire, ou de ne pas avoir la capacité de rassembler proprement des pensées pour apporter des réponses rapides et efficaces, d'où l'importance d'avoir une bonne connaissance du sujet qui est discuté.

B09: Sait travailler en équipe

La capacité à travailler en équipe est essentielle pour le succès. Il y a différentes équipes, avec leur histoire, leurs mythes, leurs problèmes, les rôles dans l'équipe et les règles. Nous pouvons définir deux types principaux d'équipes – tel celui où le travail est effectué dans l'équipe - comme les équipages d'avion, les équipes de construction, etc., et un second type, où l'équipe est faite uniquement de la coordination, et le travail est accompli séparément par les membres de l'équipe - comme les développeurs de logiciels par exemple. Mais quel que soit le type de l'équipe auquel ils appartiennent, les employés doivent développer les aptitudes comme la confiance, l'écoute active, donner et recevoir des commentaires, partager des informations et des idées.

Il y a beaucoup de façons de former l'esprit d'équipe. Un bon exemple montrant les avantages du travail en équipe sont les jeux que l'on appelle NASA (Perdu en mer, perdu dans le désert, sur la Lune). Ces exercices sont appropriés également pour les sujets précédents comme la précision, la pensée analytique et l'organisation et la synthèse.

B10: Sait chercher, organiser et synthétiser

Les technologies de l'information donnent accès à un large éventail d'informations pour les utilisateurs. Cette situation apporte incontestablement de grands avantages pour notre travail quotidien et la vie en général. Néanmoins, l'information fournie est si vaste de sorte qu'il devient important de savoir comment obtenir des informations spécifiques, d'être en mesure de définir des critères pour structurer et organiser l'information selon ses propres besoins et, surtout, de tirer des conclusions cohérentes. Les personnes qui travaillent dans le domaine de l'AAL ont besoin de ces trois compétences nécessaires pour être efficaces dans leur travail.

La formation dans ce domaine doit viser à l'atteinte des acquis d'apprentissage suivants:



- Être capable d'identifier les sources possibles d'information à l'égard des besoins d'information spécifiques (physique ou numérique)
- Être capable d'évaluer et de déterminer les sources qui fournissent des informations précises et exactes et les prioriser
- Être capable de sélectionner l'information pertinente à partir des sources sélectionnées (lire, entendre, voir).
- Être capable d'évaluer les informations sélectionnées et de les organiser.
- Être en mesure d'examiner les questions éthiques et juridiques de l'utilisation des informations sélectionnées.
- Être capable de tirer des conclusions sur les informations sélectionnées afin de fournir des informations spécifiques à ses fins spécifiques.
- Être capable d'évaluer la qualité et la fiabilité de la source.

Quand on leur donne une information, il faut entraîner les étudiants à qualifier à partir de quelle source ils l'ont obtenue et à évaluer, par exemple en discussion de groupe, si la source est fiable ou non.

B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)

Nous vivons maintenant dans les premières décennies de la révolution de l'information. Jamais auparavant il n'y a eu autant d'informations disponibles, facilement et à peu de frais et sur tant de sujets. Après la sélection, et la synthèse de certaines informations, nous devons l'utiliser d'une manière appropriée, ce qui signifie, nous devons savoir ce que cette information nous dit.

L'information par elle-même ne nous amènera pas à prendre des décisions. C'est la connaissance tirée de celle-là qui sera utilisée pour décider dans différentes situations. L'information est la matière première de la prise de décision, c'est pourquoi il est si important de l'analyser correctement.

La structure suivante suggère une méthode pour développer ces compétences analytiques:

- Déterminer les objectifs de la recherche, ce qui aidera à organiser l'information et à garder l'analyse centrée
- Analyser les informations «quantitatives» : par exemple classement, les cotes et les statistiques. Séparer, compiler et classer l'information
- Analyser les informations «qualitatives» : à ce stade, les résultats doivent être comparés au regard des objectifs de la recherche, et l'information doit être triée selon les normes établies
- Faire l'ébauche de conclusions et de recommandations dans un rapport



- Faire un rapport des résultats : le rapport sur les résultats peut prendre différentes formes, comme l'exigent les objectifs de recherche. Ainsi, ce peut être un rapport écrit ou oral, une présentation publique, etc.

B12: Sait expliquer (défendre, argumenter, justifier)

La capacité d'expliquer, défendre, argumenter et justifier un certain point de vue ou une position est une compétence clé. Une explication a pour but de faire comprendre aux autres une certaine idée, elle conduit du connu à l'inconnu, elle aide l'apprenant à absorber et à assimiler de nouvelles informations ou d'expériences. Les explications répondent à deux objectifs : (1) introduire de nouveaux sujets en donnant quelques informations sur leur utilité et leur application : et (2) décrire le sujet d'une manière simple, complète et compréhensible. Une bonne maîtrise de cette compétence se traduira par une meilleure communication au sein de la propre équipe ou entreprise et avec les clients.

Un professionnel capable de donner des explications appropriées en ce qui concerne certains sujets doit être sûr que les explications de ceux-ci sont claires ; avoir une continuité. Afin de donner de la pertinence au contenu de l'explication, il doit avoir de bonnes déclarations initiales et finales, couvrant les points essentiels d'une manière simple, en fonction de l'auditoire.

Dans le domaine de l'AAL il peut être remarqué que certaines personnes réagissent avec l'instinct, dans ce sens le sentiment est plus important que la logique ; pour former les étudiants à avoir les bonnes réactions, quelques exercices avec des jeux de rôle sont précieux. L'un joue le rôle de l'utilisateur et répond tel qu'utilisateur ferait, alors le «professionnel» défend, argumente et justifie en prenant en compte la réaction de l'utilisateur. Le formateur soutient l'utilisateur pour avoir l'attitude appropriée, et fait le compte rendu avec le «professionnel».

Dans le secteur de l'AAL l'environnement (l'équipe de soutien, ou la famille) est souvent décisif pour la mise en œuvre réussie d'un dispositif ou d'un système. La façon de discuter, de défendre, argumenter, justifier avec l'équipe de soutien ou la famille diffère de la discussion avec la personne à charge ou une personne âgée. L'adaptation appropriée au bon public est essentielle. Les jeux de rôle sont un moyen utile de former à l'empathie pour les différents publics et de sensibiliser pour une bonne façon de communiquer.

4.3 Les compétences managériales

M01: A connaissance des principes de gestion des projets

Ici, les sept principes clés visant à améliorer les chances de succès d'un projet, sont brièvement présentés. En résumé, les principes de gestion de projet peuvent être appliqués universellement, indépendamment de



la langue, de la géographie ou de la culture. Ces principes ont fait leurs preuves dans la pratique depuis de nombreuses années¹⁵.

1. **Justification d'affaires** : chaque projet doit aboutir à un retour sur investissement intéressant. En d'autres termes, nous devons comprendre les avantages qu'un projet particulier apportera, avant de nous engager dans toute dépense importante. Pendant le cycle de vie d'un projet, cependant, les circonstances peuvent changer rapidement. Si à un moment, il devient clair que le retour sur investissement n'est plus possible, le projet devrait être abandonné et pas plus d'argent gaspillé.
2. **Rôles et responsabilités définis** : il faut que chaque personne qui travaille sur le projet comprenne la nature de son implication : de quoi il est responsable, et à qui il doit rendre compte ? Sans rôles et responsabilités clairs, personne ne saura exactement ce qu'il ou elle est censé faire (et tout le monde va se renvoyer la balle au premier signe de difficulté). Dans un tel environnement chaotique, l'avancement du projet sera sérieusement compromis.
3. **Gérer par exception** : les promoteurs de projet doivent éviter de se faire trop embourber dans l'exécution au jour le jour des projets, et au lieu de cela permettre au gestionnaire de projet de se concentrer sur ce domaine. La micro-gestion par un sponsor est un obstacle, pas une aide. Les promoteurs du projet doivent fixer des limites claires pour le coût et le temps, avec lesquelles le gestionnaire doit travailler. Si il/elle ne peut pas fournir les livrables convenus dans ces contraintes, les préoccupations doivent être reportées au commanditaire pour une décision.
4. **Gérer par étapes** : diviser le projet en petits morceaux, ou étapes. Chaque étape marque un point où le promoteur du projet prendra des décisions clés. Par exemple, le projet est toujours valable ? Les risques sont-ils encore acceptables ? La division d'un projet en étapes, et seulement en s'engageant à une étape à la fois, est une approche à faible risque qui permet au promoteur de gérer par exception.
5. **Concentrez-vous sur les produits** : il est essentiel que les clients pensent soigneusement aux produits ou aux livrables dont ils ont besoin, avant le début du projet. Plus ils peuvent être clairs sur leurs besoins, plus les plans qui peuvent être produits seront réalistes et réalisables. Cela rend la gestion du projet beaucoup plus facile et moins risquée.
6. **Apprendre de l'expérience** : ne risquez pas de faire les mêmes erreurs à chaque projet ; examinez pourquoi certains aspects se sont bien ou mal passés, puis incorporez les leçons apprises dans votre approche de votre prochain projet. Les humains ont une étonnante capacité à apprendre, mais quand il s'agit de répéter les erreurs faites au cours de projets antérieurs, trop souvent nous ne parvenons pas à tirer les leçons.
7. **Adapter en fonction de l'environnement** : quel que soit le cadre ou la méthodologie de gestion de projet que vous favorisez, il doit être adapté pour répondre aux besoins de votre projet. Plutôt

¹⁵ <http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>, By Simon Buehring



que de suivre aveuglément une méthodologie, le chef de projet doit être capable d'adapter les procédures pour répondre aux exigences du travail en cours. La façon dont vous planifiez un projet de deux semaines est susceptible d'être très différente de la façon dont vous planifiez un projet de deux ans¹⁶.

M02: A connaissance des questions et des pratiques de budgétisation / estimation

Qu'est-ce qu'un budget?

Un budget est un document qui traduit des plans en argent - l'argent qui devra être dépensé pour effectuer vos activités planifiées (dépenses) et l'argent qui devra être généré pour couvrir les coûts de l'exécution du travail (revenu). Il s'agit d'une estimation, ou supposition éclairée, sur ce dont vous aurez besoin en termes monétaires pour faire votre travail.

Pourquoi un budget?

Pourquoi est-il important pour une organisation, un projet ou un département d'avoir un budget ? Le budget est un outil de gestion essentiel. Sans budget, vous êtes comme un pilote qui navigue dans l'obscurité sans instruments. Le budget vous indique combien d'argent vous avez besoin pour mener à bien vos activités.

Le budget vous oblige à être rigoureux en pensant aux implications de la planification de votre activité. Il y a des moments où les réalités du processus de budgétisation vous forcent à repenser vos plans d'action.

Utilisé correctement, le budget vous indique quand vous aurez besoin de certaines sommes d'argent pour mener à bien vos activités. Le budget vous permet de suivre vos revenus et vos dépenses et d'identifier tout problème.

Le budget est un fondement de la responsabilité financière et de la transparence. Quand tout le monde peut voir combien aurait été dépensé et reçu, ils peuvent poser des questions éclairées au sujet de divergences. Vous ne pouvez pas récupérer d'argent des bailleurs de fonds sans avoir de budget. Ces prêteurs utilisent le budget comme base pour décider si ce que vous demandez est raisonnable et bien planifié.

Qui doit être impliqué dans le processus budgétaire ?

La budgétisation est un travail difficile et responsable. La capacité de votre organisation à faire ce qu'elle a prévu de faire et à survivre financièrement dépend du processus de budgétisation. Quiconque fait la budgétisation doit:

- Comprendre les valeurs, la stratégie et les plans de l'organisation ou du projet;

¹⁶ <http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>, By Simon Buehring



- Comprendre ce que signifie être rentable (d'un bon rapport coût/efficacité) et de moindre coût, (voir Glossaire);
- Comprendre ce qui est impliqué dans la production et la collecte de fonds.

Lorsque le personnel est compétent pour prendre l'entière responsabilité de l'aspect financier de l'organisation ou du projet, les personnes suivantes devraient normalement être impliquées dans le processus de budgétisation :

- Le Directeur Financier et / ou le comptable ;
- Le chef de projet et / ou le Directeur de l'organisation ou du département.

Estimation des coûts – catégories

L'estimation des coûts est ce qui vous permet de déterminer de façon réaliste ce qu'il en coûtera pour mettre en œuvre votre plan opérationnel. Lorsque vous effectuez vos plans, vous aurez probablement besoin de faire usage d'un large éventail d'entrées. Les intrants comprennent les gens, l'information, l'équipement, les compétences. La plupart de ces entrées aura un coût qui leur est attaché. Ce sont les coûts que vous devez estimer afin d'élaborer un budget.

Les coûts que vous devez estimer tombent dans les catégories suivantes :

- Les coûts d'exploitation - les coûts directs pour faire le travail, par exemple le coût de location d'un lieu, ou d'impression d'une publication, ou de se rendre dans les endroits où le travail sur le terrain doit avoir lieu. Ici vous incluez les matériaux, l'équipement, les transports et les services.
- Les coûts organisationnels (également appelés coûts de base) - les coûts de votre base organisationnelle, y compris la gestion, l'administration, la gouvernance. Ainsi, par exemple, si vous louez des locaux pour quatre projets, mais vous ne réussissez à en mener à bien que deux, vous aurez toujours à payer un loyer pour l'espace supplémentaire. Si vous avez embauché une réceptionniste à plein temps sur la même croyance, vous devrez toujours payer son salaire, même si elle est sous-utilisée.
- Les frais de personnel - ce sont les coûts pour votre personnel de base - les personnes impliquées dans la gestion, les personnes exécutant le travail qui concerne la plupart des projets. Ces frais comprennent les salaires et les avantages sociaux tels que les soins médicaux ou les versements au fonds de retraite pour lesquels l'organisation est redevable. Vous pouvez « couvrir les frais de personnel » sur les différents projets sur lesquels travaillent les membres du personnel. Ainsi, par exemple, si votre responsable des publications va dépenser la moitié de son temps de travail sur les publications pour un projet particulier, alors vous pouvez inclure la moitié de son salaire et des avantages dans votre évaluation du coût du projet. Si votre directeur va dépenser 15% de son temps à fournir un soutien de gestion à la tête du même projet, alors 15 % de son salaire et des avantages peuvent également être couverts par ce projet.



- Les coûts d'investissement - ce sont des coûts pour les grands «investissements» qui, tout en étant nécessaires en raison d'un ou plusieurs projets, resteront en tant qu'actifs de l'organisation même après que les projets soient terminés. Les véhicules et les équipements tels que les ordinateurs et les photocopieurs s'intègrent ici.

Budgétisation pour le suivi

Le suivi budgétaire est utilisé pour mesurer à quel point une organisation atteint ses objectifs en termes de finances. La comparaison des recettes et dépenses effectives par rapport aux revenus et aux dépenses inscrits au budget doit être effectuée régulièrement. Pour ce faire, vous devez être en mesure de préparer un rapport sur les écarts. Cela vous montre, mois par mois, où vous dépensez trop, où vous sous-dépensez ou bien si vous êtes sur la cible. Afin d'être en mesure de faire un rapport sur les écarts et afin d'être en mesure de faire des projections de flux de trésorerie, vous avez besoin d'éclater votre budget global en un budget mensuel.

La répartition mensuelle est ce qui vous donne votre outil de gestion. Pour un exemple de répartition mensuelle d'un budget, allez à l'exemple d'une répartition mensuelle.

Exemples de différents types de budgets :

1. Budget des Matériaux et Services collectifs : Ce budget, appelé aussi budget de fonctionnement, comprend la budgétisation pour les matières premières nécessaires à la production, les pièces détachées pour l'entretien, le temps de travail, le temps d'utilisation de la machine, la consommation d'énergie, etc.
2. Contrôle de liquidité : Il s'agit de flux de trésorerie, qui est très important dans le contrôle des liquidités et pour s'acquitter des obligations financières courantes. Ce budget prévoit les recettes monétaires et les dépenses sur une base de temps déterminée, et il est nécessaire pour contrôler les recettes et les dépenses, de sorte qu'il n'y ait pas de pénurie de liquidités pour payer les factures, et aussi qu'il n'y ait pas d'excès d'argent inutilisé qui pourrait être improductif.
3. Budgets des recettes et dépenses : Les budgets de recettes devraient montrer les ventes prévues par produit ou par territoire géographique ou service, etc. Les budgets de dépenses doivent couvrir tous les domaines nécessaires et pertinentes tels que le loyer, les services collectifs, les fournitures, la sécurité, etc.
4. Budgets des dépenses en immobilisations : Ces budgets prévoient des investissements à long terme et incluent les dépenses pour de nouvelles installations et de l'équipement, le remplacement des installations principales des équipements existants, la construction, etc. Le budget d'investissement est une partie de la planification à long terme, et doit être divisé en phases bien définies du programme, appelées étapes, chaque phase étant prévue au budget pour le coût, le temps et la réussite d'une manière autonome.
5. Budget du bilan : C'est un budget composite, qui reflète les actifs attendus, les passifs et les capitaux propres du propriétaire ou la valeur nette à la fin d'une période donnée dans le



futur. Il fournit les prévisions de la situation financière anticipée de la société à une date ultérieure.

6. Budget flexible : Le budget flexible, ou variable, reflète et permet de lutter contre les changements dans les dépenses à la suite de changements dans le volume de la production et des revenus. Ces dépenses sont principalement les coûts variables puisque les coûts fixes ne sont généralement pas touchés par les changements dans les revenus. L'idée de base du budget flexible est d'établir une relation des changements dans les coûts variables comme ils sont influencés par l'évolution des revenus en raison de l'évolution des ventes¹⁷.

M03: A la connaissance des questions juridiques, de santé, sociales et des normes

Les connaissances en droit médical, les questions et les normes de soins de santé jouent un rôle important dans les procédures d'installations médicales, et dans la façon dont les différents types de spécialistes soignent les patients. Nous vivons dans une société procédurière, où les patients, les parents et d'autres sont enclins à poursuivre en justice les praticiens de soins de santé, les établissements de santé, les fabricants de matériel et produits médicaux, et autres, lorsque les résultats médicaux ne sont pas acceptables. Il est important pour les professionnels de comprendre le droit médical, l'éthique et les informations de santé protégées. Il y a deux raisons principales pour que les professionnels de l'AAL aient des connaissances sur les questions juridiques (de la santé, sociales et des normes) : la première est de les aider à fonctionner au plus haut niveau professionnel en prodiguant aux patients des soins de santé compatissants et compétents, et la seconde est de les aider à éviter les problèmes juridiques qui peuvent menacer leur capacité à gagner leur vie.

La connaissance du droit médical et de l'éthique peut aider à acquérir une vision précise dans les trois domaines suivants:

1. Les droits, les responsabilités et les préoccupations des consommateurs de soins de santé. Non seulement faut-il que les professionnels de la santé se préoccupent de la façon dont la loi et l'éthique impactent leurs professions respectives, mais ils doivent également comprendre comment les questions juridiques et éthiques affectent les patients. Les progrès de la technologie médicale et l'utilisation des ordinateurs augmentant, les patients veulent en savoir plus au sujet de leurs options et droits, mais aussi plus au sujet des responsabilités des professionnels de la santé. Les patients veulent savoir par qui et comment leurs informations sont utilisées, et les options qu'ils ont concernant les traitements de soins de santé. Les patients s'attendent à des résultats favorables du traitement médical, et lorsque ces attentes ne sont pas satisfaites, des poursuites peuvent en résulter.
2. Les questions juridiques et éthiques posées à la société, aux patients et aux professionnels de santé au fur et à mesure que le monde change. Chaque jour naissent de nouvelles technologies avec des solutions à des problèmes biologiques et médicaux. Ces solutions

¹⁷ Des informations complémentaires peuvent être trouvées aussi sur : www.civicus.org



impliquent souvent des questions sociales, et tous sont confrontés à des décisions, par exemple, en ce qui concerne la recherche sur les cellules souches fœtales et la confidentialité des dossiers médicaux sensibles.

3. L'impact de la hausse des coûts sur les lois et l'éthique de la prestation des soins. La hausse des coûts, à la fois de l'assurance soins de santé et des soins médicaux en général, peut conduire à des questions concernant l'accès aux services de soins de santé et l'allocation de traitement médical. Par exemple, si tout le monde, indépendamment de l'âge ou de style de vie, devrait avoir le même accès aux prestations médicales rares telles que les transplantations d'organes ou les médicaments très coûteux ? Dans la société d'aujourd'hui, les traitements médicaux et les décisions entourant les soins de santé sont devenus complexes. Il est donc important d'être bien informé et conscient des enjeux et des lois qui régissent les soins aux patients.

M04: A la connaissance de la vente

La vente (le marketing, la commercialisation) est la discipline de l'entreprise qui concerne le développement des marques, l'information du public sur les produits et services, le fait de convaincre les consommateurs d'acheter des produits spécifiques, de faciliter les transactions et de fournir un service après-vente. Le marketing montre le visage d'une entreprise, et le seul élément avec lequel la plupart des consommateurs entreront en contact, bien souvent. Bien que le marketing englobe un large éventail de concepts et de techniques, il y a un certain nombre d'éléments fondamentaux qui lient tous les concepts de marketing. Comprendre les fondamentaux sous-jacents du marketing peut augmenter votre efficacité en tant que distributeur ou propriétaire d'une petite entreprise¹⁸.

1. Le concept de marketing : Le cours de « Marketing 101 » familiarise les étudiants avec la différence entre ce qu'on appelle le concept de fabrication et ce qu'on appelle le concept de marketing. Le concept de fabrication définit comment les entreprises se sont généralement comportées dans une époque révolue : d'abord une entreprise développe un produit, puis elle se met à commercialiser ce produit aux consommateurs. Le concept de marketing introduit de nouveaux principes fondamentaux de l'équation du développement du produit. Avec le concept de marketing, les entreprises commencent par une étude de marché, en recherchant les besoins non satisfaits sur le marché et en parlant avec les consommateurs sur les nouveaux produits qu'ils aimeraient voir, avant même de penser à développer un produit. Des produits ou services développés de cette manière ont une plus grande chance de succès, et ce concept sous-tend presque tous les éléments du marketing au 21^{ème} siècle.
2. Psychologie du consommateur : tous les éléments du marketing sont conduits par la psychologie et le comportement des consommateurs. Les commerçants ont appris que les consommateurs peuvent être influencés d'un certain nombre de façons pour prendre des décisions d'achat

¹⁸ <http://smallbusiness.chron.com> par David Ingram & Janet Hunt, Demand Media



spécifiques ; et un désir pour un produit ou service peut effectivement être suscité chez un consommateur qui autrement n'aurait pas un tel désir. Chaque tactique de marketing a ses racines dans ce concept. Le détail de chaque minute de publicité, par exemple, est construit avec soin pour avoir un impact psychologique, que ce soit une couleur spécifique, une image, une célébrité, des mots ou une phrase.

3. Éthique : l'influence psychologique que les commerçants exercent sur le public introduit un monde de défis éthiques et de directives légales. Les Marketeurs doivent être très prudents, lorsqu'il s'agit d'un composant de la logistique commerciale (« marketing mix»), pour être honnête et direct avec les consommateurs. Les Marketeurs devraient également se méfier de stimuler la demande des consommateurs qui peut se transformer en habitudes destructrices, comme cela peut être le cas avec des choses comme l'alcool et la malbouffe.
4. Logistique commerciale (« marketing mix ») : le marketing mix englobe tous les différents éléments de marketing, dont chacun est influencé par les concepts de base décrits ci-dessus. La publicité et les ventes sont les facettes du marketing avec lesquelles la plupart des clients sont familiers. Le marketing mix comprend les relations publiques, les promotions, les emballages de produits, la tarification et un peu de développement de produits, aussi bien. Les éléments clés de tout plan de marketing réussi comprennent les concepts du produit, le prix, le placement et la promotion, aussi connus comme « les quatre P du marketing ». Le marketing mix des quatre P fonctionne comme un guide pour aider le directeur du marketing à développer avec succès une stratégie de promotion des produits et services aux clients.
5. Produit : Le concept de produit dans un plan de commercialisation traite de trouver le bon produit pour votre marché cible. Le produit doit être quelque chose souhaitée par le client visé. Un marché cible peut être un certain groupe d'âge des personnes, tel que les jeunes adultes ; des personnes d'une certaine zone géographique, l'Ouest ou le Sud-est, par exemple ; ou des gens d'un certain niveau de revenu, par ex. d'un revenu supérieur à 50.000 € par an. Le marché cible de votre produit pourrait également être une combinaison très particulière de ces critères. Par exemple, un fabricant de jeu électronique peut cibler les jeunes adultes ayant un revenu de plus de 50.000 € par an vivant dans les zones métropolitaines. Les entreprises procèdent souvent à des enquêtes pour déterminer les produits souhaités par les marchés cibles spécifiques.
6. Prix : Le prix est un élément très important du marketing mix. L'entreprise doit créer quelque chose de valeur pour le consommateur. Le produit doit être celui pour lequel le consommateur est prêt à payer un prix prédéterminé. Une analyse est nécessaire pour déterminer le prix que les clients sont prêts à payer pour un produit spécifique. Si votre prix est trop bas, vous ne réalisez pas de profit. Cependant, un prix plus élevé que les autres fournisseurs du produit sur le marché conduit à une baisse des ventes, entraînant également une perte pour la société.
7. Lieu : La vente de votre produit au bon emplacement est un autre aspect important du marketing mix. Peu importe la qualité de votre produit ou service, si le client ne peut pas le trouver, aucun achat ne sera effectué. Pour déterminer le lieu approprié pour commercialiser votre produit, vous devez déterminer où le public cible achète des achats semblables. C'est peut-être un point de vente physique ou dans une boutique Internet.



8. Promotion : Une fois que vous avez déterminé quel produit vous allez vendre, le prix que vous allez payer et l'endroit où vous allez le vendre, vous devez informer les gens à son sujet. C'est là qu'intervient la promotion. Il existe de multiples moyens disponibles pour promouvoir un produit ou un service à vos clients-cibles, y compris le bouche à oreille, les journaux et autres publications imprimées, télévisées, la publicité à la radio et la publicité sur Internet. L'argent que vous avez à dépenser pour la promotion peut déterminer les moyens que vous utiliserez. Une petite entreprise avec un budget publicitaire limité peut imprimer et distribuer des tracts à bas prix plutôt que de dépenser de l'argent sur les publicités coûteuses à la radio ou à la télévision.

M05: Sait mener une équipe

Il est impossible de réussir sans les bonnes personnes à la bonne place qui soient motivées et guidées. La mondialisation, la fluctuation, la pression des coûts et des changements toujours plus rapides rendent la tâche des dirigeants très difficile. Les gestionnaires nouvellement affectés sont souvent dépassés et laissés seuls avec leur nouveau défi. Les dirigeants expérimentés doivent adopter leurs modes de leadership du fait que l'environnement a beaucoup changé.

1. Leadership : Le leadership signifie influencer l'attitude et le comportement des personnes individuelles ainsi que l'interaction dans et entre les groupes, dans le but d'atteindre certains objectifs. À cause du dynamisme et de la complexité vus dans le cours d'un projet, diriger des équipes de projet diffère du leadership dans une société hiérarchisée en autant que son propre style de leadership doit être adapté aux exigences demandées dans les différentes phases du projet. Un chef d'équipe efficace a un certain nombre de traits et caractéristiques qui encouragent les membres de l'équipe à le suivre. Les chefs d'équipe possèdent naturellement certaines qualités comme la compassion et l'intégrité, ou d'acquérir des compétences en leadership grâce à la formation et à l'expérience. Les qualités d'un chef d'équipe efficace inspirent la confiance et le respect de l'équipe et de stimulent la production dans le lieu de travail.
2. Communication : les chefs d'équipe efficaces communiquent clairement. Des aptitudes de qualité en communication verbale et écrite permettent aux meneurs de présenter les attentes des membres de l'équipe d'une manière que les travailleurs peuvent comprendre. Des compétences efficaces de communication permettent également aux chefs d'équipe d'être à l'écoute des contributions des autres.
3. Organisation : les chefs d'équipe efficaces possèdent des compétences organisationnelles exceptionnelles. Le sens de l'organisation aide les chefs d'équipe à planifier les objectifs et les stratégies, ce qui permet aux membres de l'équipe de fonctionner de manière optimale. Les chefs d'équipe organisées mettent en place des systèmes qui maintiennent l'ordre et guident les membres de l'équipe pour atteindre les buts et objectifs de l'entreprise.
4. Confiance : Un chef d'équipe efficace est confiant en ses capacités, ainsi que confiant dans les capacités des membres de son équipe. Un leader confiant est solide dans les décisions qu'il prend qui affectent son équipe. Un chef d'équipe confiant rassure également les membres de l'équipe par son autorité au sein de l'organisation.



5. Respectueux : Un chef d'équipe de qualité est respectueux des membres de son équipe. Un meneur conforte les employés en les incitant à proposer des idées sur les décisions qui les concernent. Cela permet aux membres de l'équipe de savoir que le meneur respecte leur contribution et leur opinion.
6. Équité : Un chef d'équipe de qualité traite les membres de l'équipe de manière équitable. Il est cohérent avec les récompenses et la reconnaissance, tout autant que les mesures disciplinaires. Un chef équitable garantit que tous les employés reçoivent le même traitement.
7. Intégrité : Un chef d'équipe efficace est honnête et ouvert avec les membres de son équipe. Un chef d'équipe qui a de l'intégrité gagne la confiance des membres de l'équipe, parce qu'il fait ce qu'il dit qu'il va faire et qu'il traite les autres de la même façon qu'il veut être traité.
8. Influence : Les chefs d'équipe influents aident à inspirer l'engagement des membres de l'équipe à atteindre les buts et objectifs de l'entreprise. Les chefs d'équipe influents aident aussi à gérer le changement en milieu de travail en gagnant la confiance des travailleurs par la prise de décision efficace et la communication.
9. Délégation : les chefs d'équipe efficaces savent comment partager le leadership par délégation. La délégation de certaines tâches aux membres de confiance de l'équipe permet au meneur de se concentrer sur l'amélioration des fonctions et de la production en milieu de travail.
10. Facilitateur : Les chefs d'équipe efficace sont de puissants facilitateurs. En tant que facilitateur, les chefs d'équipe aident les travailleurs à comprendre leurs objectifs. Ils aident également à organiser un plan d'action pour s'assurer que les membres de l'équipe atteignent leurs buts et objectifs de manière plus efficace.
11. Négociation : Les chefs d'équipe utilisent les techniques de négociation pour obtenir des résultats et parvenir à un accord dans le cas d'un conflit de travail. Les chefs d'équipe qui négocient efficacement rationalisent le processus décisionnel, autant qu'ils résolvent les problèmes pour le meilleur intérêt de toutes les personnes impliquées. Les chefs d'équipe inspirent les membres de leur équipe pour satisfaire et dépasser les buts et objectifs. Un individu avec des qualités de leadership identifie facilement les forces et les faiblesses de chaque membre de l'équipe, et les incite à faire de leur mieux d'une manière efficace. Tout comme les tâches effectuées par les équipes varient, les qualifications de chef d'équipe peuvent varier d'un emploi à l'autre, mais certaines caractéristiques sont nécessaires quelle que soit la tâche.

4.4 Les normes

Il est très important que les organismes de formation et d'enseignement professionnels proposant des formations pour des emplois AAL suivent certaines normes de qualité au niveau européen. Ces normes permettent d'assurer une haute qualité de la formation dispensée et de soutenir son acceptation par les personnes cibles sur le marché. Compte tenu de l'internationalisation croissante du marché du travail, il est plus judicieux de se référer aux normes européennes, car elles facilitent la transparence et la comparabilité des qualifications à travers les frontières.



Le présent document est basé sur les principes de la formation et les normes de qualité recommandées par le réseau de l'Observatoire des e-Métiers (*e-Jobs-Observatory*).

L'Observatoire des e-Métiers (*e-Jobs-Observatory*) est l'Observatoire international des métiers de l'Internet au niveau européen ; il s'agit d'une initiative conduite par les parties prenantes, telles que les associations de PME et les établissements de formation professionnelle dans le secteur des TIC. Également des universités publiques, des organisations intermédiaires appuyant l'emploi et des organismes de certification prennent une part active dans l'Observatoire des e-Métiers, qui est représenté dans plus de 15 pays européens.

Il vise à réduire l'écart entre les besoins en compétences du marché du travail des TIC et les offres de formation disponibles sur le marché, par des enquêtes ciblées pour analyser les besoins actuels et futurs du marché du travail, en concevant des profils d'emplois en conformité avec le Référentiel européen d'e-Compétences e-CF, le Cadre Européen des Certifications CEC/EQF et les autres outils européens pour la transparence et la comparabilité des qualifications au niveau européen, comme ECVET, Europass, EQAVET, etc.

Des critères de qualité de formation sont proposés aux organismes de formation pour l'adaptation des formations plus près des besoins du marché du travail. Les organismes de formation qui répondent à ces critères et suivent les principes européens de transparence, de modularité, de la comparabilité de la formation et des qualifications, peuvent faire la demande d'un label d'excellence.

L'Observatoire des e-Métiers est membre du CEN / ISSS et participe à la mise à jour du Référentiel européen d'e-Compétences e-CF.

Le projet CompAAL, dans le cadre duquel le présent document a été élaboré, est l'une des actions initiées et promues par le réseau des parties prenantes de l'Observatoire des e-Métiers, et contribue à ce que les réseaux aient le but d'établir des normes de formation à l'échelle européenne dans le large éventail des e-Métiers.

5. Les profils de postes dans le domaine de l'AAL

5.1 Métiers hybrides - compétences, unités et acquis d'apprentissage

Les cinq profils de postes qui font l'objet de la présente section ne sont pas de simples descriptions d'emplois techniques. Comme il a été laissé entendre plus tôt, deux secteurs importants sont représentés en AAL, à savoir la santé et de la technologie de l'information. Le fait que la population générale en Europe est à la fois vieillissante et en déclin a conduit à réaliser que soit plus de personnes devront entrer en institutions de soins gérés, soit des approches alternatives devront être trouvées. Le désir de la part de beaucoup de gens de rester chez eux plus longtemps, d'être plus autonomes et moins dépendants de l'aide extérieure est également plus fort. Il devient de plus en plus possible pour les gens de rester dans leur environnement habituel, mais une forme d'aide sera nécessaire. C'est là où les technologies modernes,



principalement numériques, entrent en jeu. L'employé ou le praticien AAL idéal serait un spécialiste IT motivé par les soins de santé, ou alternativement un professionnel de la santé qui est technophile.

Compte tenu de la nature du consortium du projet CompAAL et son arrière-plan solide dans les technologies de l'information, les profils reflètent ce parti pris technologique. Cela permet à ces profils d'être décrits de manière familière, à savoir ce qui peut être trouvé à l'Observatoire des e-Métiers (www.e-jobs-observatory.eu).

Pour ces raisons, les profils AAL à décrire dans les paragraphes suivants sont décrits de deux manières. Tout d'abord, une description générale de résumé du poste sera fournie. Cette description du poste aborde les principaux domaines de responsabilités et les tâches à accomplir, les types de réalisations et contributions que l'individu produira, comment sa performance sera mesurée, avec une brève description de la mission de l'emploi et de l'environnement dans laquelle elle sera réalisée.

Les profils sont basés sur l'e-CF comme décrit au paragraphe 3 ci-dessus, et un comité de professionnels du sujet et d'experts en formation ont identifié les compétences e-CF qu'ils estiment pertinentes pour chaque profil de poste individuel. Ils ont également fourni un niveau d'importance de chacune d'elles pour aider à guider les évaluations des points ECVET pour chaque unité ou module d'apprentissage. L'e-CF précise en outre des capacités plus détaillées et celles-ci ont été utilisées pour identifier les unités d'apprentissage spécifiques pour examen. Chacun de ces domaines de compétences doit être abordé et suivi d'une formation, en conjonction avec les compétences de base décrites ci-dessus et qui sont énumérées pour chaque profil. Comme indiqué précédemment, la détermination de ces compétences de base supplémentaires s'appuie sur des avis de recherche et d'expertise.

Chaque profil a été considéré comme une qualification complète ; c'est-à-dire que chaque qualification est considérée comme 100% des résultats à atteindre. La quantité, l'intensité et l'influence des compétences globales ont été prises en considération, et la répartition des pondérations ECVET pour les unités / modules individuels a été calculée par conséquent en pourcentage de l'ensemble. L'idée était d'exprimer la relation relative de la partie au tout. Ces pondérations doivent être considérées lors de l'élaboration et de la planification de l'unité ou du module de formation réel.

Comment les compétences peuvent être regroupées à des fins de formation est une question qui a été laissée au développeur individuel. Compte tenu de l'éventail des possibilités qui pourraient être applicables à tout profil, la taille du document actuel serait devenue impossible à gérer raisonnablement. Entre les suggestions indiquées ci-dessus et les domaines de compétences spécifiques devant être traités, un développeur compétent devrait être en mesure de combiner de manière créative et significative des domaines de telle manière que la livraison de l'unité / module peut être optimisée à la fois pour l'efficacité et l'effectivité.

5.2 Concepteur de systèmes AAL

Dans les sous-sections suivantes, les cinq profils de postes AAL - le Coordinateur Communautaire AAL, le Consultant AAL, le Spécialiste en Maintenance AAL, le Développeur de solutions et systèmes AAL, et le Concepteur de systèmes AAL - ont été décrits en détail et comprennent les pondérations ECVET décrites ci-dessus.



5.2.1 Description du métier, et résumé

Profil de poste	Concepteur de systèmes AAL
Autre dénomination	
Professions concernées	
Description succincte	Détermine la structure et la gestion d'un système informatique ou programme (logiciel, matériel, interfaces).
Mission	Concevoir, mettre en œuvre et intégrer des solutions complexes en matière de TIC d'un point de vue technique, en tenant compte de / en fonction des besoins des clients. Faire appel à un ensemble de modules et de composants qui s'intégreront à l'architecture. Veiller à ce que les solutions techniques, les procédures et les modèles de développement soient à jour et conformes aux normes. Observer les évolutions techniques et les intégrer dans de nouvelles solutions. Agir à titre de chef d'équipe pour les développeurs et les experts techniques.
Responsabilité	Concevoir et mettre en œuvre une proposition avec la technologie appropriée.
Prestations fournies / Contributions	<ul style="list-style-type: none">• Spécifications de solution• Concevoir l'intégration des composants de logiciel et de matériel dans le système• Processus de développement
Tâches principales	<ul style="list-style-type: none">• Analyser et identifier la complexité des exigences• Concevoir la structure TI (technologie de l'information)• Identifier les processus nécessaires• Définir les interfaces techniques et humaines• Identifier les risques technologiques et fonctionnels• Spécifier et concevoir des solutions TIC complexes• Planifier le temps, le coût et la qualité de la solution conçue et spécifiée



	<ul style="list-style-type: none">• Diriger le développement et l'intégration des composants• Diriger ou mener l'intégration du système• Définir les objectifs de l'entreprise• Documenter les vues architecturales d'avant-projet
Environnement	Travaille habituellement avec les développeurs de composants auxquels il fournit des lignes directrices et surveille leurs progrès. Travaille également avec le Consultant AAL et le Coordinateur Communautaire AAL.
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Les projets à temps, dans le budget et selon les spécifications• Le ratio Résultat net• L'efficacité et l'efficacité de mise en œuvre de la solution



Concepteur de systèmes AAL			Technique					Comportemental												Managérial																
Domaine	No.	Compétence	Importance	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05				
Planifier	A.1	SI et Stratégie d'affaires																																		
	A.2	Gestion Niveau de Service																																		
	A.3	Développement d'affaires																																		
	A.4	Création des spécifications																																		
	A.5	Architecture Système	élevée		X	X	X	X				X	X	X								X	X	X			X					X				
	A.6	Conception d'applications	moyenne					X			X	X	X	X								X	X	X			X					X				
	A.7	Veille technologique	élevée			X		X	X			X													X											
	A.8	Développement durable	élevée			X	X	X					X																							
Construire	B.1	Conception et développement	élevée		X			X			X								X	X																
	B.2	Intégration Système	moyenne	X	X			X							X	X			X	X	X															
	B.3	Tests	faible	X																X																
	B.4	Mise en place	moyenne	X	X			X							X	X				X																
	B.5	Édition de documents techniques	élevée	X							X																									
Exploiter	C.1	Support utilisateur																																		
	C.2	Accompagnement du changement	moyenne	X																X																
	C.3	Réception du service	faible	X							X									X																
	C.4	Solution des problèmes																																		
Permettre	D.1	Dév. Stratégie sécurité information																																		
	D.2	Dév. Stratégie qualité TIC	élevée		X	X	X	X											X																	
	D.3	Dispositions éducation et formation																																		
	D.4	Achats et marchés																																		
	D.5	Développement commercial																																		
	D.6	Gestion des canaux																																		
	D.7	Gestion des ventes																																		
	D.8	Gestion des contrats																																		
	D.9	Perfectionnement du personnel																																		
	D.10	Gestion info. & connaissances																																		
Gérer	E.1	Prévision du développement	élevée		X	X	X	X											X	X																
	E.2	Gestion portefeuille de projets	élevée															X																		
	E.3	Gestion des risques	moyenne								X																									
	E.4	Gestion des relations	moyenne																																	
	E.5	Amélioration du processus	élevée	X																X																
	E.6	Gestion de la qualité TIC	faible	X	X	X	X	X													X															
	E.7	Gestion des changements	faible	X		X																														
	E.8	Gestion sécurité des informations																																		
	E.9	Gouvernance informatique	moyenne			X														X		X			X											
				Permet de mesurer et de rendre compte des AAL																																
				A connaissance des derniers développements AAL																																
				A connaissance de la conformité aux lois et aux politiques de santé																																
				Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise																																
				A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI																																
				Est créatif, imaginatif																																
				Est moral et éthique																																
				Est précis et soucieux des détails																																
				S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client																																
				Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise																																
				Est avisé et au fait de la technologie																																
				A des aptitudes aux relations interpersonnelles																																
				A des aptitudes de présentation / modération																																
				Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères)																																
				Sait travailler en équipe																																
				Sait chercher, organiser et synthétiser																																
				Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)																																
				Sait expliquer (défendre, discuter, justifier)																																
				A connaissance des principes de gestion des projets																																
				A connaissance des questions et des pratiques de budgétisation / estimation																																
				A connaissance des questions juridiques																																
				A connaissance des questions de santé																																
				A connaissance des questions de normes																																
				A connaissance des questions sociales																																
				A connaissance des questions de normes																																
				A connaissance des questions de travail																																
				A connaissance des questions de droits de propriété intellectuelle																																
				A connaissance des questions environnementales																																
				A connaissance des questions de vente																																
				Sait mener une équipe																																



5.2.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques

Un Concepteur de systèmes AAL doit être formé conformément aux méthodes de travail dans lequel il / elle est impliquée dans son travail. Dans ce qui suit, les acquis d'apprentissage sont décrits et les domaines de formation / apprentissage sont proposés :

PLANIFIER [Pondération ECVET 20% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être créatif, imaginatif
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier)
- comprendre les processus de soins de santé / soins aux personnes âgées
- avoir une connaissance des soins de santé / des normes médicales
- savoir mener une équipe

b. Unités d'apprentissage

A.5 Architecture Système [Pondération ECVET 6% / Niveau CEC/EQF 6]

Spécifie, affine, effectue les mises à jour et met à disposition une approche formelle pour mettre en œuvre des solutions nécessaires pour développer et exploiter l'architecture SI. Gère les relations avec les parties prenantes AAL afin de s'assurer que l'architecture est conforme aux exigences AAL. Identifie le besoin de



changement et les composants impliqués ; le matériel, les logiciels, les applications, les processus, l'information et la plateforme technologique. Veille à ce que tous les aspects tiennent compte de l'interopérabilité, de l'évolutivité, de la facilité d'utilisation et de la sécurité.

Utilise un savoir spécialisé pour définir la technologie AAL pertinente et les spécifications qui seront déployées dans la construction de plusieurs projets, applications ou améliorations d'infrastructure AAL. Définit la stratégie pour mettre en œuvre une technologie TIC conforme aux besoins du marché AAL, tout en tenant compte de la plate-forme technologique actuelle, de l'obsolescence des équipements et des dernières innovations technologiques.

A.6 Conception d'applications [Pondération ECVET 2% / Niveau CEC/EQF 4]

Définit les solutions TIC les plus appropriées pour l'AAL, conformément à la politique AAL et aux besoins de l'utilisateur / du client. Estime les coûts de développement, d'installation et de maintenance des applications. Sélectionne les options techniques appropriées pour la conception de solutions, en optimisant l'équilibre entre coût et qualité. Identifie un cadre commun de référence pour valider les modèles avec les utilisateurs représentatifs.

Organise la planification globale de la conception de l'application. Rend compte de ses propres actions et de celles des autres, en veillant à ce que l'application soit correctement intégrée dans un environnement complexe et soit conforme aux besoins des utilisateurs / clients.

A.7 Veille technologique [Pondération ECVET 6% / Niveau CEC/EQF 5]

Explore les derniers développements technologiques AAL pour établir la compréhension des progrès de la technologie. Élabore des solutions innovantes pour l'intégration des nouvelles technologies dans les produits, applications ou services AAL existants, ou pour la création de nouvelles solutions.

Est informé des développements technologiques dans son domaine de compétence et est capable de les intégrer, le cas échéant, dans sa planification conformément aux spécifications. Est activement en recherche des nouvelles améliorations des technologies dans son domaine de compétence. Sait identifier les articulations entre les technologies émergentes dans le domaine de AAL et les exigences de l'utilisateur, conformément aux plans globaux de communication.

A.8 Développement durable [Pondération ECVET 6% / Niveau CEC/EQF 6]

Estime l'impact des solutions AAL. Conseille les parties prenantes AAL sur des solutions durables qui soient compatibles avec la stratégie AAL.

Favorise la sensibilisation, la formation et l'engagement pour le déploiement de solutions AAL durables et applique les outils nécessaires pour piloter cette démarche.



DEVELOPPER [Pondération ECVET 25% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être capable de mesurer et de rendre compte de l'AAL
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- avoir le sens de la présentation et de la modération
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile)
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier)

b. Unités d'apprentissage

B.1 Conception et développement [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

Conçoit et développe des composants matériels et/ou logiciels pour répondre aux spécifications requises. Suit une méthodologie systématique pour analyser et construire les composants et les interfaces requises. Effectue les tests unitaires et système pour s'assurer que les exigences sont remplies.

B.2 Intégration Système [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

Installe des composants matériels, logiciels ou de sous-système dans un système existant ou proposé. Se conforme aux procédures et aux processus établis (par exemple, à la gestion de configuration), en tenant compte du cahier des charges, de la capacité et de la compatibilité des modules existants et nouveaux pour assurer l'intégrité et l'interopérabilité. Vérifie les performances du système et assure la signature officielle et la documentation de l'intégration réussie.

B.3 Tests [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

Construit et exécute des procédures de tests systématiques pour les systèmes informatiques IT ou les exigences de facilité d'utilisation, pour établir la conformité avec les spécifications de conception AAL.



Veille à ce que les composants ou systèmes nouveaux ou révisés donnent les résultats prévus. Assure le respect des normes internes, externes, nationales et internationales, y compris celles de la santé et de la sécurité, de la convivialité, des performances, de la fiabilité ou de la compatibilité. Produit des documents et des rapports à preuve des exigences de certification.

B.4 Déploiement de la solution (Mise en place) [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

En suivant des normes générales prédéfinies de pratique, réalise les interventions planifiées nécessaires pour mettre en œuvre des solutions AAL, y compris l'installation, la modernisation ou le déclassement. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système, et débogue tout défaut résultant ou toute incompatibilité. Engage des ressources spécialisées supplémentaires, si nécessaire, telles que fournisseurs de réseaux tiers. Remet formellement une solution AAL pleinement opérationnelle à l'utilisateur, et complète la documentation, en consignnant toutes les informations pertinentes, y compris les destinataires, la configuration et les données de performance de l'équipement.

B.5 Edition de documents techniques [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

Produit des documents décrivant les produits, les services, composants ou applications AAL pour établir la conformité avec les exigences de documentation pertinente. Sélectionne le style et les médias appropriés pour le matériel de présentation. Crée des modèles pour les systèmes de gestion de document. Veille à ce que les fonctions et caractéristiques soient documentées de façon appropriée. Veille à ce que les documents existants soient valides et à jour.

UTILISER [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 4]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- être précis et soucieux des détails
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)

b. Unités d'apprentissage

C.2 Accompagnement du changement [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

Met en œuvre et fournit des conseils pour l'évolution des solutions AAL. Contrôle et planifie de manière efficace les modifications logicielles ou matérielles pour empêcher de multiples mises à niveau créant des résultats imprévisibles. Minimise les interruptions de service par suite de changements, et adhère à l'accord de niveau de service défini (SLA).



Pendant le changement, agit méthodiquement pour répondre au jour le jour aux besoins opérationnels et y réagir, en évitant les interruptions de service et en maintenant la cohérence d'un accord de niveau de service (SLA). Garantit l'intégrité du système en contrôlant l'application des mises à jour fonctionnelles, des additifs matériels ou logiciels et des activités de maintenance. Se conforme aux exigences budgétaires.

C.3 Réception du service [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Prend des mesures proactives pour assurer une application et une infrastructure AAL stables et sécurisées. Met à jour la bibliothèque des documents opérationnels et consigne tous les événements opérationnels. Effectue l'entretien des outils de suivi et de gestion (par ex. scripts, procédures...).

Analyse systématiquement les données de performances et communique les résultats aux experts de haut niveau. Remonte les défaillances potentielles du niveau de service, et recommande les actions visant à améliorer la fiabilité du service. Effectue le suivi des données de fiabilité par rapport à l'accord de niveau de service. Programme la planification des tâches opérationnelles. Gère les coûts et le budget, selon les procédures internes et les contraintes externes. Identifie les besoins en personnel en ressources de la gestion opérationnelle de l'infrastructure d'AAL.

FACILITER [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes en TI et AAL
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- savoir chercher, organiser et synthétiser

b. Unités d'apprentissage

D.2 Développement de la stratégie de qualité TIC [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Définit, améliore et affine une stratégie officielle visant à satisfaire les attentes des clients et à améliorer le rendement de l'entreprise (équilibre entre le coût et les risques). Identifie les processus critiques influençant la prestation des services et la performance des produits pour leur définition dans le système de gestion de la qualité TIC. Utilise des normes définies pour formuler des objectifs pour la gestion des services, des produits et la qualité du processus. Identifie la responsabilisation de la gestion de la qualité TIC. Fournit des conseils stratégiques pour intégrer la qualité TIC de (c.-à-d. des métriques et l'amélioration continue) dans la culture de l'organisation.



GERER [Pondération ECVET 40% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être précis et soucieux des détails
- savoir travailler en équipe
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- avoir connaissance des questions légales.

b. Unités d'apprentissage

E.1 Prévision du développement [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Interprète les besoins du marché et évalue l'acceptation par le marché des produits ou des services AAL. Évalue le potentiel des organisations pour répondre à la production future et aux exigences de qualité. Applique la métrique appropriée pour permettre la prise précise de décisions en soutien aux fonctions de production, de commercialisation, de vente et de distribution.

Fournit des prévisions à court terme en utilisant des entrées du marché et évalue les capacités de production et de vente des organisations. Fournit des prévisions à long terme par la compréhension du marché mondial et l'identification et l'évaluation des apports pertinents du contexte général commercial, politique et social.

E.2 Gestion portefeuille de projets [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il comprend et applique les principes de la gestion de projet. Cela signifie qu'il définit des activités, des responsabilités, des étapes importantes critiques, des ressources, des besoins de compétences, des



interfaces et des budgets. Il est capable d'appliquer des méthodologies, des outils et des processus. Il sait répondre aux besoins identifiés en mettant en œuvre de nouveaux processus internes ou externes. Il fait des choix, donne des instructions et assume la responsabilité d'une équipe (c.-à-d. les rapports au sein de l'équipe, les objectifs de l'équipe). Comprend et applique les principes de la gestion de projet et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples ; planifie et établit des objectifs, des critères de qualité, de coûts et de temps.

E.3 Gestion des risques [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 5]

Il met en application la gestion des risques en ce qui concerne la communication en ligne et l'application de la politique et des procédures de gestion des risques définies par l'entreprise. Il comprend et applique les principes de gestion des risques (c.-à-d. évalue le risque, documente les risques potentiels et leurs plans d'atténuation) et peut étudier des solutions pour atténuer les risques identifiés. Il évalue, contrôle et assure la validation des exceptions, et fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne.

Comprend et applique les principes de gestion des risques et étudie des solutions TIC pour atténuer les risques identifiés.. Décide des actions appropriées requises pour adapter la sécurité et cadrer l'exposition aux risques. Évalue, contrôle et assure la validation des exceptions ; fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne.

E.5 Amélioration du processus [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 5]

Mesure l'efficacité des processus AAL existants. Recherche et évalue la conception du processus TIC à partir d'une variété de sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements technologiques dans le domaine de l'AAL pour un bénéfice commercial mesurable. Évalue les conséquences potentiellement néfastes d'un changement de processus.

Effectue des recherches sur les processus existants en matière de TIC, et des solutions permettant de définir de possibles innovations. Formule des recommandations fondées sur des arguments motivés. Fournit des conseils sur les innovations et les améliorations qui permettront d'améliorer la compétitivité ou l'efficacité.

E.6 Gestion de la qualité TIC [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 4]

Met en œuvre la politique de qualité AAL pour maintenir et améliorer le service et la fourniture de produits. Planifie et définit des indicateurs pour contrôler la qualité par rapport à la stratégie AAL. Évalue les indicateurs de performance de qualité, et propose des mesures correctives pour l'amélioration continue de la qualité.

Communique et surveille l'application de la politique de qualité des organisations. Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et des processus fondés sur la politique qualité AAL et propose des mesures correctives. Évalue et estime dans quelle mesure les exigences de qualité ont été atteintes et fournit des conseils pour la mise en œuvre de la politique de qualité. Fournit des conseils fonctionnels transversaux pour définir et dépasser les normes de qualité.



E.7 Gestion des changements [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Évalue les incidences des nouvelles solutions informatiques AAL. Définit les exigences et quantifie les avantages pour l'entreprise. Gère le déploiement du changement en prenant en compte les questions structurelles et culturelles. Maintient la continuité des activités et des processus tout au long du changement, effectue le suivi de l'impact, en prenant les mesures correctives nécessaires et en affinant l'approche.

Fournit des conseils pour planifier, gérer et mettre en œuvre d'importants changements AAL. Applique une influence omniprésente pour inclure le changement d'organisation.

E.9 Gouvernance informatique [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Définit, déploie et commande la gestion des systèmes d'information en conformité avec les impératifs d'affaires. Tient compte de tous les paramètres internes et externes tels que la conformité à la législation et aux normes de l'industrie pour influencer sur la gestion des risques, et le déploiement des ressources afin d'obtenir un bénéfice économique équilibré.

Fournit des conseils pour la stratégie de gouvernance des TI en communiquant, propageant et contrôlant des processus pertinents dans l'ensemble de l'infrastructure informatique. Définit et harmonise la stratégie de gouvernance IT en l'intégrant dans la stratégie de gouvernance d'entreprise des organismes. Adapte la stratégie de gouvernance IT pour prendre en compte de nouveaux événements significatifs découlant de questions d'ordre juridique, économique, politique, économique ou environnemental.

5.3 Développeur de solutions et systèmes AAL

5.3.1 Description du métier, et résumé

Profil de poste	Développeur de solutions et systèmes AAL
Autre dénomination	Développeur de composants AAL / Développeur d'applications AAL
Professions concernées	
Description succincte	Développe, met en œuvre et effectue les tests de composants et de systèmes AAL en fonction des besoins des clients.
Mission	Créer des composants et des systèmes AAL, y compris les dispositifs ou appareils (logiciel, matériel, interfaces). Assure la construction et la mise en œuvre d'applications TIC. Contribue à la planification, à la conception de bas niveau. Compile les programmes de diagnostic, et conçoit et écrit le code pour les systèmes d'exploitation et les



	logiciels afin d'assurer une efficacité et des fonctionnalités optimales. Produit des composants qui mettent en œuvre une fonctionnalité spécifique, dans le cadre d'une architecture logicielle.	
Responsabilité	Utilise des technologies pour la création de produits AAL qui répondent le mieux aux attentes des clients. Documente la solution.	
Prestations fournies / Contributions	<ul style="list-style-type: none">• Les technologies connexes à AAL• Les spécifications du produit• L'évaluation du produit• Les besoins des utilisateurs• Les scénarios de mise en œuvre d'architectures de systèmes AAL• Le déploiement des systèmes AAL• Les outils et applications AAL• Les manuels d'utilisation / les matériels de formation• Les composants d'ingénierie• La forme de documentation	<ul style="list-style-type: none">• Les risques potentiels et les plans d'urgence• L'évaluation de l'aptitude d'emploi• La conception de l'interaction des interfaces• La conception ergonomique• L'analyse des problèmes d'aptitude d'emploi• Les suggestions pour des améliorations d'aptitude d'emploi• Les procédures de contrôle à distance et les mesures d'urgence• L'infrastructure de communication• La suggestion de règles de confidentialité ?
Tâches principales	<ul style="list-style-type: none">• Analyser les besoins de l'application• Traduire les besoins en solutions informatiques• Choisir et planifier la technologie nécessaire• Identifier les cas d'utilisation et les transférer en structures	



	<p>informatiques</p> <ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre les fonctions requises dans des modules logiciels• Concevoir des cas de tests pertinents• Mettre en œuvre les systèmes de tests• Évaluer les solutions matérielles et logicielles à l'essai• Documenter les composants matériels, logiciels et d'interface• Intégrer les solutions de faisabilité et de risque mises en œuvre
Environnement	<p>Fonctionne généralement en tandem avec plusieurs équipes internes (équipes d'évaluation, de développement, de support technique, etc...) et relève d'un chef de secteur. Une coopération étroite avec les institutions de recherche et les soignants est un atout dans un stade précoce du développement du marché.</p> <p>Travaille habituellement avec ses pairs développeurs de composants et techniciens matériels / logiciels. Il reçoit des directives / des ordres et fournit des rapports au Concepteur de systèmes AAL.</p>
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• L'efficacité du produit• La stabilité, la facilité d'utilisation, la haute qualité des produits à un prix abordable• Des composants TIC entièrement fonctionnels



5.3.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques

Un Développeur de solutions et systèmes AAL doit être formé conformément aux méthodes de travail dans lequel il / elle est impliquée dans son travail. Dans ce qui suit, les acquis d'apprentissage sont décrits et les domaines de formation / apprentissage sont proposés :

PLANIFIER [Pondération ECVET 33% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être créatif, imaginatif
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- savoir travailler en équipe
- avoir une connaissance des soins de santé / des normes médicales
- avoir la connaissance de la vente

b. Unités d'apprentissage

A.1 SI et stratégie d'affaires [Pondération ECVET 6% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Développeur de solutions et systèmes AAL est conscient des besoins à long terme de l'entreprise et détermine le modèle du SI conformément à la politique AAL de l'organisation. Fournit des conseils pour la construction et la mise en œuvre à long terme de solutions innovantes du SI.

A.4 Création des spécifications (Planification) [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Il opère en analysant et en définissant le statut actuel et le statut cible d'une structure TIC, ainsi que de l'architecture des composants AAL et du système. Il planifie l'élaboration, la mise en œuvre et le test des composants et du système. Agit méthodiquement pour documenter les éléments standards et simples du



projet. Utilise un savoir spécialisé dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.

A.6 Conception d'applications [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Définit les solutions TIC les plus appropriées en AAL, conformément à la politique TIC et aux besoins des utilisateurs / des clients. Réalise l'estimation des coûts du développement, de l'installation et de la maintenance des applications. Sélectionne les options techniques appropriées pour la conception de solutions, en optimisant l'équilibre entre coût et qualité. Identifie un cadre commun de référence pour valider les modèles avec les utilisateurs représentatifs. Organise la planification globale de la conception de l'application. Rend compte de ses propres actions et de celles des autres, en veillant à ce que l'application soit correctement intégrée dans un environnement complexe et soit conforme aux besoins des utilisateurs / clients.

A.7 Veille technologique [Pondération ECVET 7% / Niveau CEC/EQF 6]

Explore les derniers développements technologiques AAL pour établir la compréhension des progrès de la technologie. Élabore des solutions innovantes pour l'intégration des nouvelles technologies dans les produits, applications ou services AAL existants, ou pour la création de nouvelles solutions. Est informé des développements technologiques dans son domaine de compétence et est capable de les intégrer, le cas échéant, dans sa planification conformément aux spécifications. Est activement en recherche des nouvelles améliorations des technologies dans son domaine de compétence. Sait identifier les articulations entre les technologies émergentes dans le domaine de l'AAL et les exigences de l'utilisateur, conformément aux plans globaux de communication.

DEVELOPPER [Pondération ECVET 40% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être créatif, imaginatif
- être moral et éthique
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise



- savoir travailler en équipe
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier)
- avoir la connaissance des questions sociales pertinentes.

b. Unités d'apprentissage

B.1 Conception et développement [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Conçoit et développe des composants matériels et/ou logiciels pour répondre aux spécifications requises. Suit une méthodologie systématique pour analyser et construire les composants et les interfaces requises. Effectue les tests unitaires et système pour s'assurer que les exigences sont remplies. Développe systématiquement de petits composants ou modules d'animation. Agit avec créativité pour développer et intégrer des composants dans un produit plus large.

B.2 Intégration Système [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Installe des composants supplémentaires matériels, logiciels ou de sous-système dans un système existant ou proposé. Se conforme aux procédures et aux processus établis (par exemple, à la gestion de configuration), en tenant compte du cahier des charges, de la capacité et de la compatibilité des modules existants et nouveaux pour assurer l'intégrité et l'interopérabilité. Vérifie les performances du système et assure la signature officielle et la documentation de l'intégration réussie. Agit méthodiquement pour identifier la compatibilité des spécifications logicielles et matérielles. Documente toutes les activités lors de l'installation, et consigne les dérives et les activités correctives. Justifie ses propres actions et celles d'autres personnes dans le processus d'intégration. Se conforme aux normes appropriées et modifie les procédures de contrôle pour maintenir l'intégrité fonctionnelle globale du système, ainsi que sa fiabilité..

B.3 Tests [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Il / elle a des connaissances spécialisées pour organiser des programmes de tests complexes pour les modules de communication AAL et les spécifications d'aptitude d'emploi par l'utilisateur. Ces tests permettent de vérifier que toutes les normes internes, externes, nationales et internationales sont respectées, et que les performances des composants nouveaux ou révisés sont conformes aux attentes. En documentant et en produisant des rapports de tests et de résultats, il fournit une contribution importante à toutes les personnes impliquées, comme les concepteurs, les utilisateurs, les mainteneurs. Organise des programmes de test, et consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats. Utilise un savoir spécialisé pour organiser des programmes de tests complexes. S'assure que les tests et les résultats sont documentés pour contribuer à pourvoir les responsables successifs comme les concepteurs, les



utilisateurs ou les mainteneurs. Est responsable du respect des procédures de test, comprenant une piste de vérification rétrospective documentée.

B.4 Déploiement de la solution [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

En suivant des normes générales prédéfinies de pratique, réalise les interventions planifiées nécessaires pour mettre en œuvre des solutions AAL, y compris l'installation, la modernisation ou le déclassement. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système, et débogue tout défaut résultant ou toute incompatibilité. Engage des ressources spécialisées supplémentaires, si nécessaire, telles que fournisseurs de réseaux tiers. Remet formellement une solution AAL pleinement opérationnelle à l'utilisateur, et complète la documentation, en consignnant toutes les informations pertinentes, y compris les destinataires, la configuration et les données de performance de l'équipement. Agit méthodiquement pour construire ou déconstruire des éléments d'animation dans un environnement complexe AAL. Identifie les composants qui ne fonctionnent pas, et identifie la cause de l'échec au sein de la solution globale. Fournit un soutien aux collègues moins expérimentés. Utilise un savoir spécialisé pour contribuer à la construction de la solution. Donne des conseils pour adapter les processus et procédures de travail avec mises à jour logicielles.

B.5 Edition de documents techniques [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Il collecte des informations provenant de techniciens pour organiser la production de différents documents selon les besoins du projet ou de l'application. Il prépare la présentation en sélectionnant le style et les médias appropriés, et en décrivant les différentes fonctions et caractéristiques. Il est également responsable du système de gestion de documents, ainsi que de la mise à jour et de la validation de la documentation existante. Il organise la production de documents en collectant des informations provenant de techniciens.

UTILISER [Pondération ECVET 27% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être créatif, imaginatif
- être précis et soucieux des détails
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile)
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier).

b. Unités d'apprentissage



C.2 Accompagnement du changement [Pondération ECVET 9% / Niveau CEC/EQF 6]

Met en œuvre et fournit des conseils pour l'évolution des solutions AAL. Contrôle et planifie de manière efficace les modifications logicielles ou matérielles pour empêcher de multiples mises à niveau créant des résultats imprévisibles. Minimise les interruptions de service par suite de changements, et adhère à l'accord de niveau de service défini (SLA). Agit méthodiquement pour répondre au jour le jour aux besoins opérationnels et y réagir, en évitant les interruptions de service et en maintenant la cohérence d'un accord de niveau de service (SLA). Garantit l'intégrité du système en contrôlant l'application des mises à jour fonctionnelles, des additifs matériels ou logiciels et des activités de maintenance. Se conforme aux exigences budgétaires.

C.3 Réception du service [Pondération ECVET 9% / Niveau CEC/EQF 6]

Agit méthodiquement en analysant les données de performance et en communiquant ces résultats à ses collègues de niveau supérieur. Il utilise des outils de suivi et de gestion tels que des scripts et des procédures. Il met à jour la bibliothèque des documents opérationnels et consigne tous les événements opérationnels. Il veille à la stabilité et à la sûreté des applications de communication AAL et des infrastructures, en remontant les défaillances potentielles du niveau de service, et en recommandant les actions visant à améliorer la fiabilité du service. Agit méthodiquement en analysant les données de performance et en communiquant ces résultats à ses collègues de niveau supérieur. Remonte les défaillances potentielles du niveau de service, et recommande les actions visant à améliorer la fiabilité du service.

C.4 Solution des problèmes [Pondération ECVET 9% / Niveau CEC/EQF 6]

Identifie et résout les causes profondes des incidents. Adopte une approche proactive à la cause racine des problèmes en matière de TIC. Déploie un système de connaissances fondé sur la récurrence des erreurs courantes. Utilise un savoir spécialisé lié à la communication AAL, ainsi qu'une compréhension profonde de l'infrastructure informatique AAL sous-jacente et du processus de gestion des problèmes, pour identifier les défaillances et les résoudre avec une interruption minimale. Prend des décisions judicieuses dans des environnements à forte charge émotionnelle quant aux actions appropriées pour réduire au minimum l'impact utilisateur. Identifie rapidement une défaillance de composant, et choisit parmi les solutions telles que réparer, remplacer ou reconfigurer.

FACILITER [Pondération ECVET 0% / Niveau CEC/EQF N/A]

GERER [Pondération ECVET 0% / Niveau CEC/EQF N/A]



5.4 Spécialiste en Maintenance AAL

5.4.1 Description du métier, et résumé

Profil de poste	Spécialiste en Maintenance AAL
Autre dénomination	
Professions concernées	
Description succincte	Installe, configure et maintient des produits, des composants et des systèmes AAL ; fournit une assistance technique (assistance en ligne ou sur place).
Mission	« Faire que les choses fonctionnent » du point de vue technique. Assurer le soutien, l'installation, la configuration et la réparation du système ainsi que de ses composants.
Responsabilité	Apporter un appui technique, installer les mises à jour et mises à niveau. Installer le matériel, le réseau, les composants du système, réparer ou livrer des pièces si elles sont défectueuses.
Prestations fournies / Contributions	<ul style="list-style-type: none">• Les composants logiciels et matériels• Les composants du système et du réseau• Des rapports de pannes et de changements• Documente la solution
Tâches principales	<ul style="list-style-type: none">• Assurer le suivi et le soutien technique• Analyser et identifier les problèmes logiciels et matériels• Discuter et résoudre les problèmes dans l'équipe de développement• Gérer et expliquer les solutions en termes de temps, de qualité et de coût• Modifier ou réparer les composants ou les parties du système• Estimer le risque de réparation et de modification d'un système



	<p>défectueux</p> <ul style="list-style-type: none">• Expliquer le changement et une altération de la fonction• Calculer la complexité et le coût de la maintenance• Utiliser la plus récente et la meilleure solution pour les composants, les fonctions et les systèmes• Installer le système et réseau, y compris la connexion à l'Internet• Installer les mises à jour et mises à niveau• Assurer le soutien et la formation des clients
Environnement	<p>Travaille généralement de manière indépendante, en étroite collaboration avec le service des équipements informatiques, le Coordinateur communautaire AAL et les services de RSE (Responsabilité Sociétale).</p> <p>Le Spécialiste en Maintenance AAL peut fonctionner comme un fournisseur externe ou interne de services.</p>
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction des clients• Fiabilité des systèmes et des composants• Un système avec un fonctionnement sûr



Spécialiste en maintenance AAL			Technique					Comportemental												Managérial												
Domaine	No.	Compétence	Importance	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05
Planifier	A.1	SI et Stratégie d'affaires	moyenne																													X
	A.2	Gestion Niveau de Service																														
	A.3	Développement d'affaires																														
	A.4	Création des spécifications																														
	A.5	Architecture Système																														
	A.6	Conception d'applications	moyenne	X	X			X										X							X	X						
	A.7	Veille technologique	moyenne					X	X			X													X							
	A.8	Développement durable																														
Construire	B.1	Conception et développement	moyenne																X													
	B.2	Intégration Système	élevée		X														X	X	X											
	B.3	Tests	moyenne								X									X												
	B.4	Mise en place	élevée					X			X																					
	B.5	Edition de documents techniques																														
Exploiter	C.1	Support utilisateur	moyenne																													
	C.2	Accompagnement du changement	moyenne																	X												
	C.3	Réception du service																														
	C.4	Solution des problèmes	moyenne						X	X					X				X	X	X											
Permettre	D.1	Dév. Stratégie sécurité information																														
	D.2	Dév. Stratégie qualité TIC																														
	D.3	Dispositions éducation et formation																														
	D.4	Achats et marchés																														
	D.5	Développement commercial																														
	D.6	Gestion des canaux																														
	D.7	Gestion des ventes																														
	D.8	Gestion des contrats																														
	D.9	Perfectionnement du personnel																														
	D.10	Gestion info. & connaissances																														
Gérer	E.1	Prévision du développement																														
	E.2	Gestion portefeuille de projets	moyenne		X											X																
	E.3	Gestion des risques	moyenne		X											X																
	E.4	Gestion des relations	moyenne			X																										
	E.5	Amélioration du processus																														
	E.6	Gestion des la qualité TIC	élevée					X																								
	E.7	Gestion des changements																														
	E.8	Gestion sécurité des informations																														
	E.9	Gouvernance informatique																														

5.4.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques

Un Spécialiste en Maintenance AAL doit être formé conformément aux méthodes de travail dans lequel il / elle est impliquée dans son travail. Dans ce qui suit, les acquis d'apprentissage sont décrits et les domaines de formation / apprentissage sont proposés :



PLANIFICATEUR [Pondération ECVET 15% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être créatif, imaginatif
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- savoir travailler en équipe
- avoir connaissance des problèmes de santé
- avoir une connaissance des questions sociales.

b. Unités d'apprentissage

A.6 Conception d'applications [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Définit les solutions TIC les plus appropriées pour AAL, conformément à la politique AAL et aux besoins de l'utilisateur / du client. Estime les coûts de développement, d'installation et de maintenance des applications. Sélectionne les options techniques appropriées pour la conception de solutions, en optimisant l'équilibre entre coût et qualité. Identifie un cadre commun de référence pour valider les modèles avec les utilisateurs représentatifs. Organise la planification globale de la conception de l'application. Rend compte de ses propres actions et de celles des autres, en veillant à ce que l'application soit correctement intégrée dans un environnement complexe et soit conforme aux besoins des utilisateurs / clients.

A.7 Veille technologique [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Explore les derniers développements technologiques AAL pour établir la compréhension des progrès de la technologie. Élabore des solutions innovantes pour l'intégration des nouvelles technologies dans les produits, applications ou services AAL existants, ou pour la création de nouvelles solutions. Est informé des développements technologiques dans son domaine de compétence et est capable de les intégrer, le cas échéant, dans sa planification conformément aux spécifications. Est activement en recherche des nouvelles améliorations des technologies dans son domaine de compétence. Sait identifier les articulations entre les technologies émergentes dans le domaine de AAL et les exigences de l'utilisateur, conformément aux plans globaux de communication.



DEVELOPPER [Pondération ECVET 35% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être précis et soucieux des détails
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier).

b. Unités d'apprentissage

B.1 Conception et développement [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Spécialiste en Maintenance AAL peut reconstruire et réparer les modules et composants de communication, ainsi que l'ensemble du système de surveillance et d'assistance AAL. Ce faisant, il prend toujours en considération les spécifications requises. Il peut tester les unités particulières et aussi tout le système afin de s'assurer que toutes les fonctions et les performances fonctionnelles sont exécutées de façon correcte. Effectue méthodiquement la réparation et le remplacement de composants ou de modules.

B.2 Intégration Système [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Installe des composants additionnels matériels, logiciels ou de sous-système dans un système existant ou proposé. Se conforme aux procédures et aux processus établis (par exemple, à la gestion de configuration), en tenant compte du cahier des charges, de la capacité et de la compatibilité des modules existants et nouveaux pour assurer l'intégrité et l'interopérabilité. Vérifie les performances du système et assure la signature officielle et la documentation de l'intégration réussie. Agit méthodiquement pour identifier la compatibilité des spécifications logicielles et matérielles. Documente toutes les activités lors de l'installation, et consigne les dérives et les activités correctives. Justifie ses propres actions et celles d'autres personnes dans le processus d'intégration. Se conforme aux normes appropriées et modifie les procédures de contrôle pour maintenir l'intégrité fonctionnelle globale du système, ainsi que sa fiabilité.

B.3 Tests [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Il / elle a des connaissances spécialisées pour organiser des programmes de tests complexes pour les modules de communication AAL et les spécifications d'aptitude d'emploi par l'utilisateur. Ces tests permettent de vérifier que toutes les normes internes, externes, nationales et internationales sont respectées, et que les performances des composants nouveaux ou révisés sont conformes aux attentes. En documentant et en produisant des rapports de tests et de résultats, il fournit une contribution importante



à toutes les personnes impliquées, comme les concepteurs, les utilisateurs, les mainteneurs. Organise des programmes de test, et consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats. Utilise un savoir spécialisé pour organiser des programmes de tests complexes. S'assure que les tests et les résultats sont documentés pour contribuer à pourvoir les responsables successifs comme les concepteurs, les utilisateurs ou les mainteneurs. Est responsable du respect des procédures de test, comprenant une piste de vérification rétrospective documentée.

B.4 Déploiement de la solution (Mise en place) [Pondération ECVET 7% / Niveau CEC/EQF 6]

En suivant des normes générales prédéfinies de pratique, réalise les interventions planifiées nécessaires pour mettre en œuvre des solutions AAL, y compris l'installation, la modernisation ou le déclassement. Configure le matériel, le logiciel ou le réseau afin de garantir l'interopérabilité des composants du système, et débogue tout défaut résultant ou toute incompatibilité. Engage des ressources spécialisées supplémentaires, si nécessaire, telles que fournisseurs de réseaux tiers. Remet formellement une solution AAL pleinement opérationnelle à l'utilisateur, et complète la documentation, en consignnant toutes les informations pertinentes, y compris les destinataires, la configuration et les données de performance de l'équipement. Agit méthodiquement pour construire ou déconstruire des éléments d'animation dans un environnement complexe AAL. Identifie les composants qui ne fonctionnent pas, et identifie la cause de l'échec au sein de la solution globale. Fournit un soutien aux collègues moins expérimentés. Utilise un savoir spécialisé pour contribuer à la construction de la solution. Donne des conseils pour adapter les processus et procédures de travail avec mises à jour logicielles.

UTILISER [Pondération ECVET 15% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être créatif, imaginatif
- être précis et soucieux des détails
- avoir de l'entregent, de l'aptitude aux relations interpersonnelles
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier).

b. Unités d'apprentissage

C.2 Accompagnement du changement [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Met en œuvre et fournit des conseils pour l'évolution des solutions AAL. Contrôle et planifie de manière efficace les modifications logicielles ou matérielles pour empêcher de multiples mises à niveau créant des



résultats imprévisibles. Minimise les interruptions de service par suite de changements, et adhère à l'accord de niveau de service défini (SLA). Agit méthodiquement pour répondre au jour le jour aux besoins opérationnels et y réagir, en évitant les interruptions de service et en maintenant la cohérence d'un accord de niveau de service (SLA). Garantit l'intégrité du système en contrôlant l'application des mises à jour fonctionnelles, des additifs matériels ou logiciels et des activités de maintenance. Se conforme aux exigences budgétaires.

C.4 Solution des problèmes [Pondération ECVET 7% / Niveau CEC/EQF 6]

Identifie et résout les causes profondes des incidents. Adopte une approche proactive à la cause racine des problèmes en matière de TIC. Déploie un système de connaissances fondé sur la récurrence des erreurs courantes. Utilise un savoir spécialisé lié à la communication AAL, ainsi qu'une compréhension profonde de l'infrastructure informatique AAL sous-jacente et du processus de gestion des problèmes, pour identifier les défaillances et les résoudre avec une interruption minimale. Prend des décisions judicieuses dans des environnements à forte charge émotionnelle quant aux actions appropriées pour réduire au minimum l'impact utilisateur. Identifie rapidement une défaillance de composant, et choisit parmi les solutions telles que réparer, remplacer ou reconfigurer.

FACILITER [Pondération ECVET 0% / Niveau CEC/EQF N/A]

GERER [Pondération ECVET 35% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile).

b. Unités d'apprentissage

E.2 Gestion portefeuille de projets [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Il comprend et applique les principes de la gestion de projet. Cela signifie qu'il définit des activités, des responsabilités, des étapes importantes critiques, des ressources, des besoins de compétences, des interfaces et des budgets. Il est capable d'appliquer des méthodologies, des outils et des processus. Il sait répondre aux besoins identifiés en mettant en œuvre de nouveaux processus internes ou externes. Il fait des choix, donne des instructions et assume la responsabilité d'une équipe (c.-à-d. les rapports au sein de l'équipe, les objectifs de l'équipe). Comprend et applique les principes de la gestion de projet et applique



des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples ; planifie et établit des objectifs, des critères de qualité, de coût et de temps.

E.3 Gestion des risques [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Met en œuvre la gestion des risques en matière de communication en ligne et d'application de la politique et des procédures de gestion du risque définies par l'entreprise. Il/elle comprend et applique les principes de gestion des risques (c.-à-d. évalue le risque, documente les risques potentiels et leurs plans d'atténuation) et peut étudier des solutions pour atténuer les risques identifiés. Il/elle évalue, contrôle et assure la validation des exceptions, et fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne. Comprend et applique les principes de gestion des risques et étudie des solutions TIC pour atténuer les risques identifiés. Décide des mesures appropriées nécessaires pour adapter la sécurité et traite l'exposition au risque. Évalue, gère et assure la validation des exceptions.

E.4 Gestion des relations [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Il est responsable d'une relation positive entre le Coordinateur communautaire AAL, l'utilisateur et le fournisseur. Il maintient une communication régulière avec eux et il est familier avec leurs problèmes et leur environnement. Il s'assure que tous les besoins, les préoccupations et les plaintes des utilisateurs sont compris et traités conformément aux solutions techniques et à l'emploi. Interagit de manière positive avec le Coordinateur communautaire AAL, les utilisateurs et les fournisseurs.

E.6 Gestion de la qualité TIC [Pondération ECVET 7% / Niveau CEC/EQF 6]

Met en œuvre la politique de qualité AAL pour maintenir et améliorer le service et la fourniture du produit. Planifie et définit les indicateurs de gestion de la qualité par rapport à la stratégie AAL. Examine les indicateurs de performance de qualité et recommande des améliorations pour influencer l'amélioration continue de la qualité.

Communique et surveille l'application de la politique de qualité des organisations. Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et des processus fondés sur la politique de qualité AAL et propose des mesures correctives. Évalue et estime le degré auquel les exigences de qualité ont été respectées et fournit des conseils pour la mise en œuvre de la politique de qualité. Fournit des conseils inter-fonctionnels pour établir et dépasser les normes de qualité.



5.5 Coordinateur Communautaire AAL

5.5.1 Description du métier, et résumé

Profil de poste	Coordinateur Communautaire AAL
Autre dénomination	Social Networker / Assistant AAL / Animateur AAL / Réseuteur social / Facilitateur d'inclusion sociale / Facilitateur de soins sociaux
Professions concernées	
Description succincte	<p>Fournit un environnement interactif dans lequel les personnes bénéficiant de l'aide sont connectées avec les fournisseurs de soins et avec leur environnement plus large.</p> <p>Partenaire du client : il forme, assiste et soutient les clients, coordonne les services de soins et les interactions sociales qui sont facilités par les technologies AAL assurant le bien-être et l'inclusion sociale du client.</p>
Mission	<p>Assurer le soutien du client et coordonner les services de soins :</p> <ul style="list-style-type: none">• Aider les clients bénéficiant de l'aide à rester socialement inclus et connectés via des outils de suivi et d'assistance basés sur les TIC• Créer et maintenir de telles applications TIC favorisant l'inclusion sociale et collaborative afin de renforcer le sentiment d'être socialement reconnu et pris en charge. <p>Travailler en tandem avec les prestataires de soins, les Consultants et les Spécialistes en maintenance pour apporter soutien et partage des connaissances.</p> <p>« Faire que les choses fonctionnent » du point de vue de l'application client. Instruire, former et assister le client en utilisant le système AAL et ses composants.</p>
Responsabilité	<p>Se connecter avec les prestataires de soins et les fournisseurs de services, pour la préservation et le maintien de la participation à la vie sociale, et la fourniture de tous les biens et services nécessaires.</p> <p>Charger le fournisseur de maintenance de la réparation rapide du système avec ingénierie.</p>



<p>Prestations fournies / Contributions</p>	<ul style="list-style-type: none">• Systèmes spécifiques AAL de surveillance et d'aide• Forum• Wiki• Internet Chat (clavardage)• Comptes de messagerie externes (support aux utilisateurs, questions, etc.)• Les réseaux sociaux• Téléphone	<ul style="list-style-type: none">• Soutien pour les opérateurs Hotline (service d'assistance téléphonique) et les prestataires de soins• Rapport sur les questions d'éthique• Analyse de la fonction applicative• Les besoins des utilisateurs• Évaluation de la facilité d'utilisation
<p>Tâches principales</p>	<ul style="list-style-type: none">• Répondre aux demandes entrantes et aux questions• Effectuer le suivi des demandes des clients• Modérer les réseaux sociaux• Créer un forum modéré• Encourager la participation sociale des clients• Faire le mentorat personnel des clients• Animer des applications collaboratives telles que les espaces de réseaux sociaux et les forums• Guider les utilisateurs tout en utilisant des environnements de réseaux sociaux• Suggérer des façons alternatives de divertissement et de diverses activités sociales pour améliorer la qualité de vie des usagers• Évaluer l'impact de la participation sociale et mettre en œuvre des approches additionnelles / différentes si nécessaire• Comprendre la personnalité et les attentes des consommateurs et des autres parties prenantes potentielles• Former les consommateurs à l'utilisation du système qui devrait être	



	<p>personnalisé à leurs besoins, leurs exigences et leurs capacités</p> <ul style="list-style-type: none">• Respecter les clients dans leur utilisation et leur manipulation des systèmes et des composants• Identifier les changements nécessaires si les capacités et les besoins des clients ont changé• Évaluer la satisfaction des clients par rapport à leurs attentes et proposer des réponses• Faire l'interface entre la technologie, les besoins des clients et les services de prestation de soins• Respecter les normes et les englober dans de nouvelles solutions AAL
Environnement	<p>Un assistant "solution" intégré soit dans l'organisation du fournisseur, soit qui travaille en tant qu'agent indépendant.</p> <p>Travaille généralement en tandem avec les équipes d'infrastructure TIC pour AAL et de développement interne (les spécialistes en maintenance, le Concepteur de systèmes AAL, et les développeurs de solutions et systèmes). Passe une bonne partie de son temps connecté au réseau, à valider l'efficacité des outils de réseautage social.</p> <p>Fait la promotion d'un esprit positif.</p>
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction des clients• Niveau d'activité du réseau social• Nombre de tickets d'aide en circulation



5.5.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques

Un Coordinateur Communautaire AAL doit être formé conformément aux méthodes de travail dans lequel il / elle est impliquée dans son travail. Dans ce qui suit, les acquis d'apprentissage sont décrits et les domaines de formation / apprentissage sont proposés :

PLANIFICATEUR [Pondération ECVET 15% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être capable de mesurer et de rendre compte de l'AAL
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile)
- savoir chercher, organiser et synthétiser.

b. Unités d'apprentissage

A.3 Développement du Plan d'activités [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Coordinateur Communautaire AAL est responsable de la conception et de la structure d'un plan de communication communautaire AAL. Il est capable de comprendre l'environnement spécifique AAL dans lequel il opère. Il utilise la technologie du Web pour l'intégration sociale par le déploiement de processus d'information et de communication. Il communique avec toutes les parties prenantes AAL. Utilise un savoir spécialisé pour fournir une compréhension de l'environnement AAL spécifique, etc.

A.4 Création des spécifications (Planification) [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

En analysant et en définissant le statut actuel et le statut cible d'un plan de communication communautaire, il/elle planifie l'élaboration, la mise en œuvre et le test des composants et des systèmes. Agit méthodiquement pour documenter les éléments standards et simples du projet. Utilise un savoir spécialisé dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.

A.7 Veille technologique [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]



Le Coordinateur Communautaire AAL se tient informé des développements technologiques. Conçoit des solutions innovantes pour l'intégration des nouvelles technologies dans les produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions. Est informé des développements technologiques dans son domaine de compétence et est capable de les intégrer, le cas échéant, dans sa planification en conformité avec les spécifications. Est activement à la recherche sur de nouvelles améliorations technologiques dans son domaine de compétence. Il est capable d'identifier les articulations entre les technologies émergentes dans le domaine de l'AAL et les besoins des utilisateurs, conformément à la stratégie de communication.

DEVELOPPER [Pondération ECVET 20% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être créatif, imaginatif
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- avoir le sens de la présentation et de la modération
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile)
- savoir travailler en équipe
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier).

b. Unités d'apprentissage

B.1 Conception et développement [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Coordinateur Communautaire AAL peut participer à l'intégration de modules de communication en ligne et de composants dans une application web ou un système de suivi et d'assistance AAL. Ce faisant, il prend toujours en considération les spécifications requises. Il peut tester les unités singulières et tout le système afin de s'assurer que tous les critères fonctionnels et de performance sont remplis. Il développe méthodiquement de petits composants ou modules. Agit de façon créative pour développer et intégrer des composants d'animation dans un projet plus vaste.

B.2 Intégration Système [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]



Le Coordinateur Communautaire AAL peut installer les modules de communication dans un système TIC existant ou en projet. Se conforme aux processus et procédures établies (par exemple la gestion de la configuration) en tenant compte de la spécification, de la capacité et de la compatibilité des modules existants et nouveaux pour assurer l'intégrité et l'interopérabilité. Vérifie les performances du système et assure la signature officielle et la documentation de l'intégration réussie. Agit de façon systématique pour identifier la compatibilité des spécifications logicielles et matérielles. Documente toutes les activités durant l'installation et enregistre les écarts et les activités correctives. Rend compte de ses propres actions et de celles des autres. Se conforme aux normes appropriées et modifie les procédures de contrôle pour maintenir l'intégrité fonctionnelle globale du système, ainsi que sa fiabilité.

B.3 Tests [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il a des connaissances spécialisées pour organiser des programmes de tests complexes pour les modules de communication AAL et les besoins des utilisateurs en termes de facilité d'utilisation. Ces tests permettent de vérifier que toutes les normes internes, externes, nationales et internationales sont respectées, et que les performances des composants nouveaux ou révisés sont conformes aux attentes. En documentant et en produisant des rapports de tests et de résultats, il fournit une contribution importante à toutes les personnes impliquées, comme les concepteurs, les utilisateurs, les mainteneurs. Organise des programmes de test, et consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats. Utilise un savoir spécialisé pour organiser des programmes de tests complexes. S'assure que les tests et les résultats sont documentés pour contribuer à pourvoir les responsables successifs comme les concepteurs, les utilisateurs ou les mainteneurs. Est responsable du respect des procédures de test, comprenant une piste de vérification rétrospective documentée.

B.5 Edition de documents techniques [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il collecte des informations de techniciens pour organiser la production de différents documents selon les besoins du projet ou de l'application. Il prépare la présentation en sélectionnant le style approprié et des médias et en décrivant les différentes fonctions et caractéristiques. Le Coordinateur Communautaire AAL est également responsable du système de gestion de documents, ainsi que de la mise à jour et la validation de la documentation existante relative à la communication avec les communautés en ligne. Il organise la production de documents en collectant des informations provenant de techniciens.

UTILISER [Pondération ECVET 15% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être créatif, imaginatif
- être moral et éthique
- être précis et soucieux des détails
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client



- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile)
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier).

b. Unités d'apprentissage

C.1 Support utilisateur [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Coordinateur Communautaire AAL répond aux demandes des utilisateurs et des problèmes ; il consigne les informations pertinentes. Il surveille les résultats de la solution, et la satisfaction des utilisateurs qui en résulte. Interprète systématiquement les problèmes des utilisateurs en identifiant les solutions et les effets secondaires possibles. Utilise l'expérience pour identifier les problèmes des utilisateurs, et interroge des bases de données pour des solutions potentielles. Remonte les incidents complexes ou non résolus à des experts confirmés. Enregistre et suit les procédures de soutien aux utilisateurs du départ jusqu'à la conclusion.

C.3 Réception du service [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Coordinateur Communautaire AAL agit méthodiquement en analysant les données de performance et en communiquant ces résultats à ses collègues de niveau supérieur. Il utilise des outils de suivi et de gestion tels que des scripts et des procédures. Il met à jour la bibliothèque des documents opérationnels et consigne tous les événements opérationnels. Il veille à la stabilité et à la sûreté des applications de communication AAL et des infrastructures, en remontant les défaillances potentielles du niveau de service, et en recommandant les actions visant à améliorer la fiabilité du service. Agit méthodiquement en analysant les données de performance et en communiquant ces résultats à ses collègues de niveau supérieur. Remonte les défaillances potentielles du niveau de service, et recommande les actions visant à améliorer la fiabilité du service.

C.4 Solution des problèmes [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il est capable d'identifier et résoudre la cause primaire des incidents. Adopte une approche proactive à la cause profonde des problèmes en matière de TIC. Déploie un système de connaissances fondé sur la récurrence des erreurs courantes. Utilise un savoir spécialisé lié à la communication AAL, ainsi qu'une compréhension profonde de l'infrastructure informatique AAL sous-jacente et du processus de gestion des problèmes, pour identifier les défaillances et les résoudre avec une interruption minimale. Prend des décisions judicieuses dans des environnements à forte charge émotionnelle quant aux actions appropriées pour réduire au minimum l'impact utilisateur. Identifie rapidement une défaillance de composant, et choisit parmi les solutions telles que réparer, remplacer ou reconfigurer.

FACILITER [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

a. Compétences de base



À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- être créatif, imaginatif
- savoir communiquer (y compris en langues étrangères si utile).

b. Unités d'apprentissage

D.6 Gestion des canaux de ventes [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Coordinateur Communautaire AAL gère les campagnes de communication en ligne destinées aux communautés AAL. Il assure une performance optimale des canaux de communication AAL en cohérence avec le soutien AAL et la stratégie de surveillance. Agit de manière créative pour appliquer une influence omniprésente pour la mise en place de communautés AAL en ligne. Gère les canaux de communication AAL en ligne pour optimiser les performances du soutien et du système de surveillance de l'AAL.

GERER [Pondération ECVET 45% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- être moral et éthique
- être précis et soucieux des détails
- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- avoir de l'entregent, de l'aptitude aux relations interpersonnelles
- avoir le sens de la présentation et de la modération
- savoir travailler en équipe
- savoir chercher, organiser et synthétiser
- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- avoir une connaissance des principes de gestion de projet
- avoir la connaissance des enjeux et des pratiques de budgétisation / estimation
- avoir une connaissance des questions sociales
- avoir la connaissance de la vente



- savoir mener une équipe.

b. Unités d'apprentissage

E.1 Prévision du développement [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il interprète les besoins du marché et évalue l'acceptation du marché des produits ou services AAL. Il évalue le potentiel des organisations pour répondre aux besoins futures de production et de qualité. Il applique la métrique appropriée pour permettre la prise précise de décisions à l'appui des fonctions de production, marketing, ventes et distribution.

Il fournit des prévisions à court terme en utilisant des données de marché et en évaluant les capacités de production et de vente. Fournit prévisions à long terme par la compréhension du marché mondial, et en identifiant et évaluant les contributions pertinentes provenant du contexte des affaires, politique et social.

E.2 Gestion portefeuille de projets [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Il comprend et applique les principes de la gestion de projet. Cela signifie qu'il définit des activités, des responsabilités, des étapes importantes critiques, des ressources, des besoins de compétences, des interfaces et des budgets. Il est capable d'appliquer des méthodologies, des outils et des processus. Il sait répondre aux besoins identifiés en mettant en œuvre de nouveaux processus internes ou externes. Il fait des choix, donne des instructions et assume la responsabilité d'une équipe (c.-à-d. les rapports au sein de l'équipe, les objectifs de l'équipe). Comprend et applique les principes de la gestion de projet et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples ; il planifie et établit des objectifs, des critères de qualité, de coût et de temps.

E.3 Gestion des risques [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il met en application la gestion des risques en ce qui concerne la communication en ligne et l'application de la politique et des procédures de gestion des risques définies par l'entreprise. Il comprend et applique les principes de gestion des risques (c.-à-d. évalue le risque, documente les risques potentiels et leurs plans d'atténuation) et peut étudier des solutions pour atténuer les risques identifiés. Il évalue, contrôle et assure la validation des exceptions, et fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne. Comprend et applique les principes de gestion des risques et étudie des solutions TIC pour atténuer les risques identifiés. Décide des actions appropriées requises pour adapter la sécurité et cadrer l'exposition aux risques. Évalue, contrôle et assure la validation des exceptions ; fait l'audit des processus et de l'environnement de communication en ligne.

E.4 Gestion des relations [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Il est responsable d'une relation positive entre l'utilisateur et le prestataire de soins AAL, en accord avec les processus organisationnels. Il maintient une communication régulière avec eux et il est familier avec leur environnement. Il s'assure que tous les besoins, les préoccupations et les plaintes des utilisateurs sont comprises et traitées conformément à des solutions techniques et à l'emploi. Il interagit positivement avec les utilisateurs et les fournisseurs.



E.5 Amélioration du processus [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 5]

Il mesure l'efficacité des processus AAL existants. Recherche et élabore des indicateurs de mesures pour la conception des processus TIC à partir d'une variété de sources. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en œuvre des processus ou des changements technologiques dans le domaine de l'AAL pour un bénéfice mesurable pour l'entreprise. Évalue les conséquences négatives potentielles du changement de processus.

Recherche des processus et des solutions TIC existantes afin de définir d'éventuelles innovations. Formule des recommandations fondées sur des arguments raisonnés. Fournit des conseils sur les innovations et les améliorations qui permettront d'améliorer la compétitivité ou l'efficacité.

E.6 Gestion de la qualité TIC [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Met en œuvre la politique de qualité AAL pour maintenir et améliorer le service et la fourniture des produits. Planifie et définit les indicateurs de gestion de la qualité par rapport à la stratégie AAL. Évalue les indicateurs de performance de qualité et recommande des améliorations pour influencer l'amélioration continue de la qualité.

Communique et surveille l'application de la politique de qualité des organisations. Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et des processus fondés sur la politique qualité AAL et propose des mesures correctives. Évalue et estime le degré auquel les exigences de qualité ont été respectées et fournit des conseils pour la mise en œuvre de la politique de qualité. Fournit des conseils inter-fonctionnels pour établir et dépasser les normes de qualité.

E.7 Gestion des changements [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Évalue les incidences des nouvelles solutions informatiques AAL. Définit les exigences et quantifie les avantages pour l'entreprise. Gère le déploiement du changement en prenant en compte les questions structurelles et culturelles. Maintient la continuité des activités et des processus tout au long du changement, effectue le suivi de l'impact, en prenant les mesures correctives nécessaires et en affinant l'approche.

Fournit des conseils pour planifier, gérer et mettre en œuvre les changements de l'AAL significatifs. Applique une influence omniprésente pour incruster le changement organisationnel.



5.6 Consultant AAL

5.6.1 Description du métier, et résumé

Profil de poste	Consultant AAL	
Autre dénomination		
Professions concernées		
Description succincte	Possède la connaissance des produits et du marché; analyse les besoins et nécessités des clients, définit et spécifie les exigences de solutions, évalue les solutions AAL installées.	
Mission	Identifier le produit / la solution AAL le mieux adapté en fonction des besoins du consommateur, des exigences et des ressources financières.	
Responsabilité	Comblent le fossé entre la technologie et les consommateurs en proposant le développement / l'achat de produits / appareils respectueux de l'AAL, et guider les clients pour choisir ceux qui conviennent à leurs besoins.	
Prestations fournies / Contributions	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation des besoins des clients• Stratégies de consultation• Évaluation des services de consultation• Sélection de produits et de services adéquats	<ul style="list-style-type: none">• Rapports sur les questions d'éthique• Analyse du marché• Les besoins des utilisateurs• Suggestion de produits / dispositifs AAL liés aux TIC• Évaluation de la facilité d'utilisation
Tâches principales	<ul style="list-style-type: none">• Rester informé des systèmes et technologies AAL nouvelles et émergentes• Analyser le marché, identifier les tendances du marché et des besoins des utilisateurs• Comprendre les attentes des consommateurs et autres parties prenantes potentielles	



	<ul style="list-style-type: none">• Sélectionner et approuver les produits et solutions qui conviennent• Fournir aux consommateurs la solution la plus appropriée adaptée à leurs besoins, exigences et capacités• Évaluer les besoins des clients et formuler des stratégies de consultation• Faire l'interface entre la technologie, les besoins des clients et les services de prestation de soins• Préparer et négocier des contrats avec les fournisseurs• Surveiller la conformité aux normes et règlements en matière de TIC• Fournir des conseils sur la façon d'optimiser l'utilisation des outils et systèmes existants• Sensibiliser sur les innovations des technologies de l'information et de leur valeur potentielle pour une entreprise
Environnement	<p>Travaille généralement de manière indépendante, en étroite collaboration avec le Concepteur de systèmes AAL et le Coordinateur communautaire AAL.</p> <p>Le Consultant AAL peut fonctionner comme un consultant externe ou interne au sein de l'entreprise.</p> <p>(AAL : Assistance à l'Autonomie à Domicile).</p>
ICP <i>(indicateurs clés de performance)</i>	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de nouveaux clients• La satisfaction du client



5.6.2 Unités d'apprentissage et acquis d'apprentissage spécifiques

Un Consultant AAL doit être formé conformément aux méthodes de travail dans lequel il / elle est impliquée dans son travail. Dans ce qui suit, les acquis d'apprentissage sont décrits et les domaines de formation / apprentissage sont proposés :

PLANIFIER [Pondération ECVET 45% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- avoir une connaissance des principes de gestion de projet.

b. Unités d'apprentissage

A.1 SI et stratégie d'affaires [Pondération ECVET 6% / Niveau CEC/EQF 6]

Le Consultant AAL est conscient des besoins à long terme de l'entreprise et détermine le modèle du SI conformément à la politique AAL de l'organisation. Fournit des conseils pour la construction et la mise en œuvre à long terme de solutions innovantes du SI.

A.3 Développement du Plan d'activités [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il / elle est responsable de la conception et de la structure d'un plan de communication communautaire AAL. Il est capable de comprendre l'environnement spécifique AAL dans lequel il opère. Il utilise la technologie du Web pour l'intégration sociale par le déploiement de processus d'information et de communication. Il communique avec toutes les parties prenantes AAL. Utilise un savoir spécialisé pour fournir une compréhension de l'environnement AAL spécifique, etc.

A.4 Création des spécifications (Planification) [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

En analysant et en définissant l'état actuel et cible d'une structure TIC et de l'architecture des composants et du système AAL, il / elle planifie le développement, l'implémentation et le test des composants et des systèmes. Agit méthodiquement pour documenter les éléments standards et simples du projet. Utilise un



savoir spécialisé dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.

A.5 Architecture Système [Pondération ECVET 6% / Niveau CEC/EQF 6]

Spécifie, affine, effectue les mises à jour et met à disposition une approche formelle pour mettre en œuvre des solutions nécessaires pour développer et exploiter l'architecture SI. Gère les relations avec les parties prenantes AAL afin de s'assurer que l'architecture est conforme aux exigences AAL. Identifie le besoin de changement et les composants impliqués ; le matériel, les logiciels, les applications, les processus, l'information et la plateforme technologique. Veille à ce que tous les aspects tiennent compte de l'interopérabilité, de l'évolutivité, de la facilité d'utilisation et de la sécurité.

Utilise un savoir spécialisé pour définir la technologie AAL pertinente et les spécifications qui seront déployées dans la construction de plusieurs projets, applications ou améliorations d'infrastructure. Définit la stratégie pour mettre en œuvre une technologie TIC conforme aux besoins du marché AAL, tout en tenant compte de la plate-forme technologique actuelle, de l'obsolescence des équipements et des dernières innovations technologiques.

A.6 Conception d'applications [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Définit les solutions AAL les plus appropriées, conformément à la politique TIC et aux besoins de l'utilisateur / du client. Estime les coûts de développement, d'installation et de maintenance des applications. Sélectionne les options techniques appropriées pour la conception de solutions, en optimisant l'équilibre entre coût et qualité. Identifie un cadre commun de référence pour valider les modèles avec les utilisateurs représentatifs. Organise la planification globale de la conception de l'application. Rend compte de ses propres actions et de celles des autres, en veillant à ce que l'application soit correctement intégrée dans un environnement complexe et soit conforme aux besoins des utilisateurs / clients.

A.7 Veille technologique [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Explore les derniers développements technologiques AAL pour établir la compréhension des progrès de la technologie. Élabore des solutions innovantes pour l'intégration des nouvelles technologies dans les produits, applications ou services AAL existants, ou pour la création de nouvelles solutions. Est informé des développements technologiques dans son domaine de compétence et est capable de les intégrer, le cas échéant, dans sa planification conformément aux spécifications. Est activement en recherche des nouvelles améliorations des technologies dans son domaine de compétence. Sait identifier les articulations entre les technologies émergentes dans le domaine de l'AAL et les exigences de l'utilisateur, conformément aux plans globaux de communication.

A.8 Développement durable [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Estime l'impact des solutions AAL. Conseille les parties prenantes AAL sur des solutions durables qui soient compatibles avec la stratégie AAL. Fournit des conseils sur la définition des objectifs et la stratégie de développement durable du SI conformément à la politique de durabilité de l'organisation.

DEVELOPPER [Pondération ECVET 0% / Niveau CEC/EQF N/A]



UTILISER [Pondération ECVET 15% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes
- être créatif, imaginatif
- avoir de l'entregent, de l'aptitude aux relations interpersonnelles
- savoir expliquer (défendre, discuter, justifier).

b. Unités d'apprentissage

C.2 Accompagnement du changement [Pondération ECVET 8% / Niveau CEC/EQF 6]

Met en œuvre et fournit des conseils pour l'évolution des solutions AAL. Contrôle efficacement et planifie les modifications logicielles ou matérielles pour empêcher de multiples mises à niveau créant des résultats imprévisibles. Minimiser les interruptions de service par suite de changements, et adhère à l'accord de niveau de service défini (SLA). Agit systématiquement pour répondre aux besoins opérationnels au jour le jour et y réagir, en évitant les interruptions de service et en maintenant la cohérence de l'accord de niveau de service (SLA). Garantit l'intégrité du système en contrôlant l'application des mises à jour fonctionnelles, des additifs matériels ou logiciels et des activités de maintenance. Se conforme aux exigences budgétaires.

FACILITER [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- avoir de l'entregent, de l'aptitude aux relations interpersonnelles
- savoir travailler en équipe
- savoir chercher, organiser et synthétiser



- savoir analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)
- avoir une connaissance des principes de gestion de projet
- avoir connaissance des questions légales
- savoir mener une équipe.

b. Unités d'apprentissage

D.3 Prestation de services de formation [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Définit et met en œuvre la politique de formation aux TIC pour répondre aux besoins de compétences organisationnelles et aux lacunes. Structure, organise et planifie les programmes de formation, et évalue la qualité de la formation à travers un processus de rétroaction, et met en œuvre l'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à l'évolution de la demande. Agit avec créativité pour analyser les lacunes de compétences ; élabore des exigences spécifiques et identifie les sources potentielles d'offre de formation. A des connaissances spécialisées du marché de la formation et établit un mécanisme de rétroaction pour évaluer la valeur ajoutée des programmes alternatifs de formation.

D.8 Gestion des contrats [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Dans son domaine de responsabilité est incluse la communication régulière avec le fournisseur. Il prépare, fournit et négocie un contrat selon des processus d'organisation et s'assure que le contrat adhère à ceux-ci (par exemple des standards de qualité, délai de livraison). Il maintient également l'intégrité du budget et vérifie que le fournisseur se conforme aux normes légales et de santé et de sécurité. Prépare et négocie des contrats avec les fournisseurs.

D.10 Gestion des informations et connaissances [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Identifie et gère les informations structurées et non structurées et prend en considération la politique de distribution de l'information. Crée la structure de l'information pour permettre l'exploitation et l'optimisation de l'information pour le bénéfice de l'entreprise. Comprend que des outils appropriés soient déployés pour créer, extraire, maintenir, renouveler et diffuser les connaissances d'affaires afin de tirer profit de l'actif informationnel. Opère la corrélation des informations et des connaissances pour créer de la valeur pour l'entreprise. Applique des solutions innovantes basées sur les informations récupérées.

GERER [Pondération ECVET 45% / Niveau CEC/EQF 5]

a. Compétences de base

À l'issue du processus d'apprentissage, l'apprenant sera capable de :

- savoir mesurer et rendre compte
- avoir des connaissances sur les meilleures pratiques existantes



- pouvoir expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise
- avoir des connaissances sur le respect des lois et des politiques de santé
- avoir connaissance des derniers développements AAL
- être moral et éthique
- s'adapter aux besoins de l'utilisateur / du client
- être engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- avoir le sens de la présentation et de la modération
- avoir une connaissance des principes de gestion de projet
- avoir la connaissance des enjeux et des pratiques de budgétisation / estimation
- savoir mener une équipe.

b. Unités d'apprentissage

E.1 Prévision du développement [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Il interprète les besoins du marché et évalue l'acceptation du marché des produits ou services AAL. Il évalue le potentiel des organisations pour répondre aux besoins futures de production et de qualité. Il applique la métrique appropriée pour permettre la prise précise de décisions à l'appui des fonctions de production, marketing, ventes et distribution.

Il fournit des prévisions à court terme en utilisant des données de marché et en évaluant les capacités de production et de vente. Fournit prévisions à long terme par la compréhension du marché mondial, et en identifiant et évaluant les contributions pertinentes provenant du contexte des affaires, politique et social.

E.2 Gestion portefeuille de projets [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Il comprend et applique les principes de la gestion de projets. Cela signifie qu'il définit des activités, des responsabilités, des étapes importantes critiques, des ressources, des besoins de qualifications, des interfaces et le budget. Il peut appliquer des méthodologies, des outils et des processus. Il peut répondre aux besoins identifiés, par la mise en œuvre de nouveaux procédés définis, internes ou externes. Il fait des choix, donne des instructions et porte la responsabilité d'une équipe (c.-à-d. les relations au sein de l'équipe, les objectifs d'équipe). Comprend et applique les principes de la gestion des projets et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples ; il planifie et établit des objectifs, des critères de qualité, de coût et de temps.



E.4 Gestion des relations [Pondération ECVET 10% / Niveau CEC/EQF 6]

Il est responsable d'une relation positive entre le Coordinateur communautaire AAL, l'utilisateur et le fournisseur de soins AAL. Il maintient une communication régulière avec eux et il est familiarisé avec leurs problèmes et leur environnement. Il s'assure que tous les besoins, les préoccupations et aussi les plaintes des utilisateurs sont compris et traités en conformité avec les solutions techniques et l'emploi. Il interagit positivement avec les utilisateurs, les fournisseurs et les gestionnaires de communauté.

E.7 Gestion des changements [Pondération ECVET 5% / Niveau CEC/EQF 6]

Évalue les incidences des nouvelles solutions informatiques en AAL. Définit les exigences et quantifie les avantages pour l'entreprise. Gère le déploiement du changement en prenant en compte les questions structurelles et culturelles. Maintient la continuité des activités et des processus tout au long du changement, effectue le suivi de l'impact, en prenant les mesures correctives nécessaires et en affinant l'approche.

Fournit des conseils pour planifier, gérer et mettre en œuvre les changements de l'AAL significatifs. Applique une influence omniprésente pour incruster le changement organisationnel.

6. Références

6.1 Version imprimée

Börsch-Supan, A., Jürges, H. (2005). *The Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe – Methodology*. Mannheim Research Institute for the Economics of Aging, MEA, Mannheim

van den Broek, G., Cavallo, F., and Wehrmann, C. (2010). *AALIANCE Ambient Assisted Living Roadmap. Ambient Intelligence and Smart Environments*, IOS Press

Source (à l'exception de profil de poste, ECVET, développement de l'e-contenu, contenu et unités d'apprentissage) : Recommendation Of The European Parliament And Of The Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning (2008/C 111/01) ANNEX I ; Définitions Wikipedia (du chapitre 4)

6.2 Liens internet

Le Programme Commun d'Assistance à la vie Autonome (Ambient Assisted Living Joint Programme). <http://www.aal-europe.eu>

<http://www.vdi.eu/>

<http://www.vdivde-it.de/>

<http://www.aal-europe.eu/>



<http://www.aaluis.eu/>

<http://www.aal-europe.eu/projects/socialize/>

<http://www.aal-europe.eu/projects/entrance/>

http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm

<http://www.ecompetences.eu/>

<http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>

<http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>

<http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>

<http://www.civicus.org>

[http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Guidelines for the development of trainings in internet-related professions.pdf](http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Guidelines_for_the_development_of_trainings_in_internet-related_professions.pdf)

[http://www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/user_upload/Service Allgemeines/LQW 3 Guidelines English .pdf](http://www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/user_upload/Service_Allgemeines/LQW_3_Guidelines_English_.pdf)

<http://www.artset-lqw.de/cms/index.php?id=276>

<http://www.artset-lqw.de/cms/index.php?id=netzwerkbild>

<http://smallbusiness.chron.com>

<http://wiki.care-aal.eu/uploads-care-aal/9/9c/Reportonethics.pdf>



7. Glossaire

L'utilisation de ces termes dans ce document est basée sur les définitions suivantes :

Acquis (résultats) d'apprentissage

Les déclarations de ce qu'un apprenant sait, comprend et est capable de réaliser au terme d'un processus d'apprentissage, qui sont définies en termes de connaissances, aptitudes et compétences.

Activités

Un terme très générique, similaire à des opérations ou des chantiers.

Aptitude

Désigne la capacité d'appliquer les connaissances et d'utiliser un savoir-faire pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes. Dans le contexte du Cadre Européen des Certifications CEC/EQF, des compétences sont décrites comme étant cognitives (utilisation de la pensée logique, intuitive et créative) ou pratiques (fondées sur la dextérité et l'utilisation de méthodes, de matériels, d'outils et d'instruments).

Compétence

Aptitude avérée à utiliser les connaissances, les compétences et les aptitudes personnelles, sociales et / ou méthodologiques, dans le travail ou les situations d'étude pour le développement professionnel et personnel.

Concepteur de systèmes AAL

Il détermine la structure et la gestion d'un programme ou d'un système informatique (logiciels, matériels, interfaces).

Connaissances

Le résultat de l'assimilation d'informations grâce à l'apprentissage. La connaissance est l'ensemble des faits, des principes, des théories et des pratiques liés à un domaine de travail ou d'étude. Dans le contexte du Cadre Européen des Certifications CEC/EQF, les connaissances sont décrites comme étant théoriques et / ou factuelles.

Contenu d'apprentissage

Les matières enseignées dans un contexte de formation. Contrairement aux résultats (acquis), qui représentent la sortie d'une certaine formation d'apprentissage, les contenus d'apprentissage représentent l'entrée d'une certaine formation d'apprentissage.



Consultant AAL

Il a la connaissance des produits et du marché; analyse les besoins et nécessités des clients, définit et spécifie les exigences de solutions, évalue les solutions AAL installées.

Contribuer

Les contributeurs apportent leur contribution avant que le travail soit achevé et paraphé. Ils sont « dans la boucle » et des participants actifs. Plusieurs personnes peuvent être des contributeurs à un livrable.

Coordinateur Communautaire AAL

Il fournit un environnement interactif dans lequel les personnes bénéficiant de l'aide sont connectées avec les fournisseurs de soins et avec leur environnement plus large. Partenaire du client : il forme, assiste et soutient les clients, coordonne les services de soins et les interactions sociales qui sont facilitées par les technologies AAL assurant le bien-être et l'inclusion sociale du client.

Description du poste

Une liste qu'une personne peut utiliser pour des tâches générales, ou les fonctions et les responsabilités d'un poste.

Développement d'e-Contenu

Processus de recherche, d'écriture, de collecte, d'organisation, de structuration et de modification d'informations pour e- publication. Un tel contenu peut consister en prose, graphiques, photos, enregistrements, films ou autres actifs médiatiques qui pourraient être distribués par e-media.

Développeur de solutions et systèmes AAL

Il développe, met en œuvre et teste des composants et des systèmes AAL en fonction des besoins des clients

Emploi

Les emplois constituent un pont entre les entreprises et les particuliers. Les emplois reflètent les conditions de l'emploi dans le marché du travail ; en outre l'emploi peut indiquer les exigences, les résultats, les tâches, les compétences et les qualifications requises. Les emplois réunissent un certain nombre de perspectives et sont définis par les organisations. Les emplois sont identifiés ou étiquetés par une seule ou quelques descriptions de texte, par exemple : Programmeur, Gestionnaire de service ou Directeur de l'information.



Livrable

Un résultat prédéfini d'une tâche dans un contexte de travail. Les réalisations attendues sont les résultats observables, qui peuvent être tangibles ou intangibles.

Observatoire des e-Métiers (e-Jobs Observatory)

L'Observatoire international des métiers de l'Internet est un réseau favorisant la collaboration des parties prenantes et le partage d'informations sur les e-Emplois, les e-Aptitudes et les e-Compétences.

Profil d'emploi

Définition de l'employeur d'un emploi donné, décrite par la qualification requise, les tâches, les qualifications et les compétences.

Profession

Un rôle de spécialiste, soutenu par une formation et une éducation en profondeur, aboutissant à une licence d'exploitation. Parfois utilisé de façon générique, mais ambiguë, comme un métier ne concernant pas la gestion.

Profil

Les profils d'emploi s'ajoutent aux descriptions d'emploi en incluant des composants supplémentaires connexes au travail, tels que la mission, les tâches principales, la responsabilisation, les livrables demandés, les ICP (Indicateurs clés de performance), etc. Dans ce contexte, un profil d'emploi fournit une description détaillée par écrit et formelle d'un emploi /poste.

Poste

Une combinaison de compétences spécialisées, ou des compétences avec des responsabilités spécifiques, pour remplir un type spécifique de tâches et pour produire des livrables prédéfinis, principalement utilisés dans l'ingénierie, en particulier des modèles d'ingénierie SW.

Qualification

Le résultat formel d'un processus d'évaluation et de validation, qui est obtenu lorsqu'une autorité compétente établit qu'un individu possède les acquis d'apprentissage à une norme donnée.

Secteur

Un groupement d'activités professionnelles sur la base de leur principale fonction économique, produit, service ou technologie.



Spécialiste en Maintenance AAL

Il Installe, configure et maintient des produits, des composants et des systèmes AAL ; il fournit une assistance technique (assistance en ligne ou sur place).

Tâche

Une activité de travail distincte (normalement partiellement prédéfinie), qui a un début identifiable et une fin et des résultats observables.

TIC

« Technologies de l'information et de la communication » est une notion générique qui englobe le calcul informatique, le stockage d'informations, et les concepts et les applications de télécommunications. Le terme TIC est couramment utilisé par les décideurs.



L'Observatoire des e-Métiers (*e-Jobs Observatory*) est la plate-forme de collaboration pour la promotion de l'excellence dans les e-Métiers, les e-Aptitudes et les e-Compétences

<http://www.e-jobs-observatory.eu>
contact@e-jobs-observatory.eu

Le projet **CompAAL** est co-financé par le programme Leonardo da Vinci de la LLP de la Commission européenne.

Partenaires :

[Institut für Assistenzsysteme und und Qualifizierung e.V.](#) (Allemagne)
[Euproma](#) (Allemagne)
[EMF-The Forum of e-Excellence](#) (Europe)
[ICT Association of Hungary](#) (Hongrie)
[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)
[GAIA - Asociacion de Industrias de las Tecnologias Electronicas y de la Informacion del Pais Vasco](#) (Espagne)
[SwissMedia](#) (Suisse)
[DEKRA](#) (Allemagne)
[HOU - Hellenic Open University](#) (Grèce)
[Association Generations](#) (Bulgarie)
[milestone consultancy](#) (Autriche)



Le projet **CompAAL** a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur, et la Commission ne peut être tenue responsable de tout usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.