



5 Profils de Roles Européens pour les fonctions en Silver Economie (AAL)

e-Jobs-Observatory.eu



Table des matières

Mode d'emploi pour les Profils de rôles professionnels Européens pour la Silver Economie (AAL)	3
1. Description du Rôle.....	4
2. Profil de rôle.....	5
Concepteur de systèmes AAL.....	7
3. Description du Rôle.....	7
4. Profil.....	8
4.1. Résumé du profil.....	8
4.2. Profil détaillé.....	9
Consultant AAL.....	18
5. Description du Rôle.....	18
6. Profil.....	19
6.1. Résumé du profil.....	19
6.2. Profil détaillé.....	20
Coordinateur Communautaire AAL.....	27
7. Description du Rôle.....	27
8. Profil.....	29
8.1. Résumé du profil.....	29
8.2. Profil détaillé.....	30
Développeur de solutions et systèmes AAL.....	39
9. Description du Rôle.....	39
10. Profil.....	40
10.1. Résumé du profil.....	40
10.2. Profil détaillé.....	41
Spécialiste en Maintenance AAL.....	47
11. Description du Rôle.....	47
12. Profil.....	48
12.1. Résumé du profil.....	48
12.2. Profil détaillé.....	49



Mode d'emploi pour les Profils de rôles professionnels Européens pour la Silver Economie (AAL)

Le présent document présente les connaissances, aptitudes et compétences requises dans les cinq profils de rôle Silver Economie (AAL) actuellement les plus courants au niveau européen. Ces profils de rôle Silver Economie (AAL) ont été préparés par des experts dans l'identification des profils de rôle numériques, après une analyse du marché du travail, du point de vue des employeurs, au sein du projet CompAAL.

Le présent document présente les profils de rôles suivants :

- Concepteur de systèmes AAL
- Consultant AAL
- Coordinateur communautaire AAL
- Développeur de solutions et systèmes AAL
- Spécialiste en maintenance AAL

Le projet CompAAL est co-financé par la Commission Européenne et est réalisé dans le cadre de l'Observatoire International des eJobs, qui est un réseau d'acteurs dans le cadre des eJobs, avec l'objectif de rapprocher la formation professionnelle des besoins du marché.

La démarche de l'Observatoire International des eJobs est, pour les Profils de Rôles de présenter les compétences demandées sur le marché d'une façon qui soit la plus compréhensible et la plus facilement applicable.

Les Profils de Rôle sont conçus et présents en accord avec le Cadre Européen d'e-Compétences, cadre de référence développé par le Comité Européen de Normalisation (CEN) dans son groupe de travail sur les e-Compétences ([CEN Working Group on ICT Skills](#))¹.

Ci dessous, vous trouverez un guide pour mieux comprendre les Profils de Rôle Européens Spécialisés Silver Economie (AAL).

¹ Le [Groupe de travail e-Compétences du CEN](#) vise à remédier au manque de professionnels dans les eJobs, minimiser les lacunes et décalages dans la formation, ainsi qu'à réduire la fracture numérique qui affecte la croissance, la productivité, la compétitivité, l'innovation, l'emploi et la cohésion sociale en Europe et soutient la stratégie de l'emploi pour les TIC, en particulier la forte augmentation de la demande en personnels hautement qualifiés dans les TIC.



Chaque Profil de Rôle est divisé en 2 sections :

1. Description du Rôle

Le tableau ci-dessous (ou chaque entrée en *italique* est une explication de l'élément cite dans la colonne de gauche):

Titre du rôle	<i>Nom du Profil de Rôle.</i>
Egalement appelé	<i>Autre nom qui peut être trouvé ou utilisé dans le monde du travail pour ce profil de rôle.</i>
Métiers concernés	<i>Métiers pour lesquels ce rôle est concerné.</i>
Résumé	<i>Indique le principal objectif du rôle.</i>
Mission	<i>Décrit le rôle professionnel</i>
Livrables: Responsable / Contributeur	<i>Décrit les activités et leurs produits connexes pour lequel ce rôle est responsable / contributeur.</i>
Tâches principales	<i>Liste des tâches principales accomplies par le Rôle professionnel.</i>
Environnement	<i>Description courte de l'environnement de travail.</i>
KPI's Indicateurs Clés de Performance	<i>indicateurs qui permettent de mesurer les résultats attendus du rôle.</i>



2. Profil de rôle

Cette section se compose de deux sous-sections (Profil Résumé et Profil Détaillé), chacune comprenant un tableau différent. Le format du tableau de la première sous-section (Profil Résumé) est la suivante:

AAL Communication Manager			Technical										Behavioural										Business																
Area	No.	Competence	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*							
Plan	A.1	IS and Business Strategy Alignment																																					
	A.2	Service Level Management																																					
	A.3	Business Plan Development	high	x		x	x	x																															
	A.4	Product or Project Planning	low	x		x	x	x																															
	A.5	Architecture Design																																					
	A.6	Application Design																																					
	A.7	Technology and Market Watching	medium				x																																
	A.8	Sustainable Development																																					
	Build	B.1	Design and Development	medium						x		x	x	x																									
B.2		Systems Integration	low																																				
B.3		Testing	high																																				
B.4		Solution Deployment																																					
B.5		Documentation Production	high																																				
Run	C.1	User Support	high						x	x	x	x	x																										
	C.2	Change Support	high																																				
	C.3	Service Delivery	high																																				
	C.4	Problem Management	medium																																				
Enable	D.1	Information Security Strat. Development																																					
	D.2	ICT Quality Strategy Development																																					
	D.3	Education and Training Provision																																					
	D.4	Purchasing																																					
	D.5	Sales Proposal Development																																					
	D.6	Channel Management	medium	x																																			
	D.7	Sales Management	medium																																				
	D.8	Contract Management																																					
	D.9	Personnel Development																																					
	D.10	Information and Knowledge Management																																					
Manage	E.1	Forecast Development	medium			x																																	
	E.2	Project and Portfolio Management	medium																																				
	E.3	Risk Management	medium																																				
	E.4	Relationship Management	high																																				
	E.5	Process Improvement	high																																				
	E.6	ICT Quality Management	medium																																				
	E.7	Business Change Management	medium																																				
	E.8	Information Security Management																																					
	E.9	IT Governance																																					

Structuré avec quatre dimensions le Résumé de Profil reflète les niveaux de compétence dérivés du [Cadre Européen d'e-Compétence \(e-CF\)](#)² et une liste de compétences supplémentaires comprenant les “soft skills”:

Le Cadre Européen d'e-Compétences distingue 4 dimensions :

Dimension 1: reflète cinq domaines d'e-Compétence, dérivés du processus d'affaires TIC : PLANIFIER - CONSTRUIRE - EXPLOITER - PERMETTRE - GERER.

Dimension 2: Définit un ensemble de e-Compétences pour chaque domaine (36 compétences au total). L'importance relative (faible - moyenne - élevée) des e-Compétences pour lequel le profil de Rôle spécifique est indiqué dans la colonne suivante.

Dimension 4: Comporte des compétences additionnelles comprenant les “soft skills” qui précisent les e-Compétences de dimension 2. Ces compétences additionnelles sont réparties en trois catégories: techniques, comportementales et managériales.

² [Le cadre Européen d'e-Compétences \(e-CF\)](#) est un cadre de référence de 36 compétences pratiques et managériales, classifiées selon les domaines TIC, qui peut être utilisé par les professionnels TIC et les entreprises du domaine, le secteur public, le secteur de la formation et les partenaires sociaux sur l'Europe entière.



Chaque e-Compétence est reliée avec une ou plusieurs compétences additionnelles. Les croix sont utilisées pour noter les compétences additionnelles qui correspondent à chaque e-Compétence. Ceci appuie le fait que chaque e-Compétence ne peut être exercée que si elle est accompagnée par les compétences additionnelles.

Le format du tableau de la deuxième sous-section (Profil détaillé) est le suivant :

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>		
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		

Le profil détaillé se compose de plusieurs informations. Chaque information est centrée sur une unique e-Compétence, comme indiqué dans le profil de rôle spécifique et est structuré en trois dimensions : celles indiquées dans le résumé du profil, plus la **Dimension 3**, qui liste les niveaux d'efficacité de chaque e-Compétence. Les niveaux fournissent des indications sur les attentes en matière de résultats et d'aptitudes associées avec les qualifications. Ceci est une application du [Cadre Européen des Certifications](#)³. Les niveaux s'étagent du niveau 1 au niveau 5. Ceci a pour but d'offrir une description plus concrète de chacune des e-Compétences du Profil de Rôle.

³ Le [Cadre Européen des Certifications](#) est un système de référence commun en Europe, qui relie entre eux les différents systèmes de certification nationaux.



Concepteur de systèmes AAL

1. Description du Rôle

Profil	Concepteur de systèmes AAL
Autre dénomination	Architecte de systèmes AAL
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• 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. (AAL : Assistance à l'Autonomie à Domicile).
ICP (indicateurs clés de performance)	<ul style="list-style-type: none">• Les projets sur le temps, sur le budget et selon les spécifications• Le ratio Résultat net• L'efficacité et l'efficience de mise en œuvre de la solution



2.2. Profil détaillé

A. PLANIFIER

A.5 Architecture Système

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	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.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ 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 ✓ 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 ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) ✓ M03b: A connaissance des questions de santé ✓ M03d: A connaissance des questions de normes ✓ M05: Sait mener une équipe 	

A.6 Conception d'applications

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise la planification globale de la conception de l'application.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	



<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ 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 ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) ✓ M03b: A connaissance des questions de santé ✓ M03d: A connaissance des questions de normes ✓ M05: Sait mener une équipe
---	---

A.7 Veille technologique

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ M03b: A connaissance des questions de santé 	

A.8 Développement durable

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Estime l'impact des solutions AAL. Conseille les parties prenantes AAL sur des solutions durables qui soient compatibles avec la stratégie AAL.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Favorise la sensibilisation, la formation et l'engagement pour le déploiement de solutions AAL durables et applique les outils nécessaires pour piloter cette démarche.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise 	



B. CONSTRUIRE

B.1 Conception et développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Agit avec créativité pour développer et intégrer des composants dans un produit plus large.
	Niveau 4	Élabore des procédures standards et des architectures en faveur d'un développement de produit cohérent.
	Niveau 5	A la responsabilité ultime de l'orientation stratégique du produit AAL, de l'architecture technique ou du développement technologique.
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T04: A connaissance de la conformité aux lois et aux politiques de santé ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

B.2 Intégration Système

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	Se conforme aux normes appropriées et modifie les procédures de contrôle pour maintenir l'intégrité fonctionnelle globale du système, ainsi que sa fiabilité.
	Niveau 4	Crée un processus pour le cycle complet d'intégration, y compris l'établissement de normes internes de pratique. Fournit des conseils pour mobiliser et allouer des ressources pour les programmes d'intégration.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B07: A des aptitudes de présentation / modération ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères) ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) 	



B.3 Tests

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise des programmes de test, et construit des scripts de test pour souligner les vulnérabilités potentielles. Consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

B.4 Déploiement de la solution (Mise en place)

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B07: A des aptitudes de présentation / modération ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères) ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	



B.5 Edition de documents techniques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	Utilise et applique des normes pour définir la structure du document.
	Niveau 2	Détermine les exigences de documentation en tenant compte de l'objectif et de l'environnement auquel il s'applique.
	Niveau 3	Adapte le niveau de détail en fonction de l'objectif de la documentation et de la population ciblée.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ B03: Est précis et soucieux des détails 	

C. EXPLOITER

C.2 Accompagnement du changement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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).
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

C. 3 Réception du service

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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 ...).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.



	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)

D. PERMETTRE

D.2 Développement de la stratégie de qualité TIC

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	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.
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ 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 ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser

E. GERER

E.1 Prévision du développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Fournit des prévisions à court terme en utilisant des entrées du marché et évalue les capacités de production et de vente des organisations.
	Niveau 4	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.



	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ 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 ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

E.2 Gestion portefeuille de projets

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B09: Sait travailler en équipe	

E.3 Gestion des risques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de gestion des risques et étudie des solutions TIC pour atténuer les risques identifiés.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B03: Est précis et soucieux des détails	



E.5 Amélioration du processus

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	Fournit des conseils sur les innovations et les améliorations qui permettront d'améliorer la compétitivité ou l'efficacité.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser 	

E.6 Gestion de la qualité TIC

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Communique et surveille l'application de la politique de qualité des organisations.
	Niveau 3	Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et des processus fondés sur la politique qualité AAL et propose des mesures correctives.
	Niveau 4	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.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ 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 ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

E.7 Gestion des changements

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-</i>	Niveau 1	



<i>Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Fournit des conseils pour planifier, gérer et mettre en œuvre d'importants changements AAL.
	Niveau 5	Applique une influence omniprésente pour inclure le changement d'organisation.
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise 	

E.9 Gouvernance informatique

<i>Dimension 2: e- Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e- Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	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.
	Niveau 5	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.
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) ✓ M03a: A connaissance des questions juridiques 	



Consultant AAL

1. Description du Rôle

Profil	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 • Evaluation 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 • 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	Travaille généralement de manière indépendante, en étroite collaboration avec le Concepteur de systèmes AAL et le Coordinateur communautaire AAL. Le Consultant AAL peut fonctionner comme un consultant externe ou interne au sein de l'entreprise. (AAL : Assistance à l'Autonomie à Domicile).	
ICP (indicateurs clés de performance)	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nouveaux clients • La satisfaction du client 	



2. Profil

2.1. Résumé du profil

Consultant AAL			Technique					Comportemental												Affaires																		
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	faible	X	X	X	X	X				X										X										X						
	A.2	Gestion Niveau de Service																																				
	A.3	Développement d'affaires	moyenne	X		X	X	X	X				X									X																
	A.4	Création des spécifications	moyenne	X		X	X	X				X								X		X																
	A.5	Architecture Système	moyenne		X				X		X									X																		
	A.6	Conception d'applications	faible		X						X	X								X																		
	A.7	Veille technologique	moyenne			X		X												X	X			X														
	A.8	Développement durable	élevée	X		X	X	X		X										X	X	X																
Construire	B.1	Conception et développement																																				
	B.2	Intégration Système																																				
	B.3	Tests																																				
	B.4	Mise en place																																				
	B.5	Edition de documents techniques																																				
Exploiter	C.1	Support utilisateur																																				
	C.2	Accompagnement du changement	moyenne		X				X						X							X																
	C.3	Réception du service																																				
	C.4	Solution des problèmes																																				
Permettre	D.1	Dév. Stratégie sécurité information																																				
	D.2	Dév. Stratégie qualité TIC																																				
	D.3	Dispositions éducation et formation	élevée	X		X	X	X					X		X																							
	D.4	Achats et marchés																																				
	D.5	Développement commercial																																				
	D.6	Gestion des canaux																																				
	D.7	Gestion des ventes																																				
	D.8	Gestion des contrats	moyenne																							X												
	D.9	Perfectionnement du personnel																																				
	D.10	Gestion info. & connaissances	moyenne	X	X	X		X											X	X																	X	
Gérer	E.1	Prévision du développement	élevée	X		X	X	X				X	X									X																
	E.2	Gestion portefeuille de projets	moyenne	X	X		X	X					X									X																
	E.3	Gestion des risques																																				
	E.4	Gestion des relations	moyenne							X																												
	E.5	Amélioration du processus																																				
	E.6	Gestion de la qualité TIC																																				
	E.7	Gestion des changements	élevée			X		X					X																									
	E.8	Gestion sécurité des informations																																				
	E.9	Gouvernance informatique																																				

Permet de mesurer et de rendre compte des AAL

A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI

A connaissance des derniers développements AAL

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 de présentation / modération

A des aptitudes aux relations interpersonnelles

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 juridiques

A connaissance des questions de santé

A connaissance des questions sociales

A connaissance des questions de normes

A connaissance des questions de travail

A connaissance des questions environnementales

A connaissance des questions de droits de propriété intellectuelle

A la connaissance de la vente

Sait mener une équipe



2.2. Profil détaillé

A. PLANIFIER

A. 1 SI et stratégie d'affaires

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Fournit des conseils pour la construction et la mise en œuvre à long terme de solutions innovantes du SI.
	Niveau 5	Fournit des conseils stratégiques de SI pour parvenir à un consensus et à l'engagement de l'équipe de direction de l'entreprise.
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ 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 ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets ✓ M05: Sait mener une équipe 	

A.3 Développement d'affaires

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Utilise un savoir spécialisé pour fournir une compréhension de l'environnement AAL spécifique, etc...
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets 	



A.4 Création des spécifications (Planification)

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	En analysant et en définissant le statut actuel et le statut cible d'un produit, le Consultant AAL évalue méthodiquement le rapport coût-efficacité ainsi que les modèles de décisions en matière de conception. Il / elle maintient un journal de projet, et exploite des connaissances spécialisées dans le développement de spécifications, afin de créer et de maintenir des documents standards ou complexes du produit (tels que les plans de structure, délais, description d'étapes).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit méthodiquement pour documenter les éléments standards et simples du projet.
	Niveau 3	Utilise un savoir spécialisé dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets 	

A.5 Architecture Système

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Utilise un savoir spécialisé pour définir la technologie TIC pertinente et les spécifications qui seront déployées dans la construction de plusieurs projets, applications ou améliorations d'infrastructure AAL.
	Niveau 4	Fournit des conseils pour définir 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.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser 	



A.6 Conception d'applications

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise la planification globale de la conception de l'application.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser 	

A.7 Veille technologique

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M02: A connaissance des questions et des pratiques de budgétisation / estimation 	

A.8 Développement durable

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Estime l'impact des solutions AAL. Conseille les parties prenantes AAL sur des solutions durables qui soient compatibles avec la stratégie AAL.	
<i>Dimension 3: e-</i>	Niveau 1	



<i>Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	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.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B02: Est moral et éthique ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier)

C. EXPLOITER

C.2 Accompagnement du changement

<i>Dimension 2: e- Compétences: Titre + description générique</i>	Met en œuvre et fournit des conseils pour l'évolution des solutions AAL. Il / elle fournit aussi des conseils sur les contrôles, et planifie les modifications logicielles ou matérielles pour empêcher de multiples mises à niveau créant des résultats imprévisibles. . Il / elle fournit des conseils sur la façon de minimiser les interruptions de service par suite de changements, et adhère à l'accord de niveau de service défini (SLA).	
<i>Dimension 3: e- Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Il / elle fournit des conseils pour garantir l'intégrité du système en contrôlant l'application des mises à jour fonctionnelles, des additifs matériels ou logiciels et des activités de maintenance.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B06: A des aptitudes aux relations interpersonnelles ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier)

D. PERMETTRE

D.3 Dispositions éducation et formation

<i>Dimension 2: e- Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e- Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	



	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B06: A des aptitudes aux relations interpersonnelles ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets

D.8 Gestion des contrats

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	La préparation et la négociation des contrats avec les fournisseurs.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ M03a: A connaissance des questions juridiques

D.10 Gestion des informations et connaissances

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	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.



<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ M05: Sait mener une équipe
---	--

E. GERER

E.1 Prévision du développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il utilise les entrées de l'utilisateur (par exemple les besoins de l'utilisateur, l'acceptation des produits/des services) et évalue les besoins de communications de l'utilisateur pour faire des prévisions à court terme. Il applique la métrique appropriée pour soutenir le prestataire de soins dans le processus décisionnel.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploits skills to provide short-term forecast using user inputs and assessing the user's communication needs.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets 	

E.2 Gestion portefeuille de projets

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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 oeuvre 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). Parfois il prend la responsabilité globale d'un projet de communication AAL (c.-à-d. résultats, finances, gestion des ressources, gestion du temps). Egalement, il crée et maintient des documents pour faciliter la surveillance de la progression du projet.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de la gestion des projets et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples.
	Niveau 3	Il tient les comptes de ses activités propres, et de celles des autres, en travaillant dans les limites du projet, en faisant des choix et donnant des instructions ; il contrôle et dirige les rapports relationnels dans l'équipe ; il planifie et établit les objectifs et les extraits de l'équipe, et documente les résultats.



	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T04: A connaissance de la conformité aux lois et aux politiques de santé ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B07: A des aptitudes de présentation / modération ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets 	

E.4 Gestion des relations

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il est responsable d'une relation positive entre le Coordinateur communautaire AAL, l'utilisateur et le fournisseur de soins AAL, en accord avec les processus organisationnels. Il maintient une communication régulière avec eux et il est familier avec les composants et systèmes actuels. Il veille à ce que tous les composants et les produits sont en adéquation avec la solution client.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Estime la facilité d'utilisation, la modicité et la pertinence des solutions possibles.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B02: Est moral et éthique 	

E.7 Gestion des changements

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Évalue les incidences des nouvelles solutions 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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Évalue les besoins de changement et exploite des compétences spécialisées pour identifier les méthodes possibles et les normes qui peuvent être déployées.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B07: A des aptitudes de présentation / modération ✓ M02: A connaissance des questions et des pratiques de budgétisation / estimation ✓ M03a: A connaissance des questions juridiques 	



Coordinateur Communautaire AAL

1. Description du Rôle

Profil	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 facilitées 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 collaboratives 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>	
Prestations fournies / Contributions	<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 • Evaluation de la facilité d'utilisation
Tâches principales	<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 	



	<p>parties prenantes potentielles</p> <ul style="list-style-type: none">• Former les consommateurs à l'utilisation du système qui devrait être personnalisé à leurs besoins, leurs exigences et leurs capacités• 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. 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



2.2. Profil détaillé

A. PLANIFIER

A. 3 Développement d'affaires

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Utilise un savoir spécialisé pour fournir une compréhension de l'environnement AAL spécifique, etc...
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères) 	

A. 4 Création des spécifications (Planification)

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	En analysant et en définissant le statut actuel et le statut cible d'un plan de communication communautaire, le Consultant AAL évalue méthodiquement le rapport coût-efficacité ainsi que les modèles de décisions en matière de conception. Il / elle maintient un journal de projet, et exploite des connaissances spécialisées dans le développement de spécifications, afin de créer et de maintenir des documents standards ou complexes du produit (tels que les plans de structure, délais, description d'étapes).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit méthodiquement pour documenter les éléments standards et simples du projet.
	Niveau 3	Utilise un savoir spécialisé dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client 	



A. 7 Veille technologique

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Coordinateur Communautaire AAL se tient informé des développements technologiques et des tendances du marché dans son domaine de compétence, et il est capable de les intégrer dans les spécifications du plan de communication AAL. Il contribue donc à la valeur ajoutée en faisant les démarches vers l'amélioration de l'efficacité des fonctions de soutien et d'aide compatibles TIC. 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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser 	

B. CONSTRUIRE

B.1 Conception et développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Développe méthodiquement de petits composants ou modules.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ 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 ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) 	



B.2 Intégration Système

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Coordinateur Communautaire AAL peut installer les modules de communication dans un système TIC existant ou en projet. Pour assurer l'interopérabilité et l'intégrité du système, ainsi que la fiabilité, il se conforme aux processus et aux procédures établis. Il prend en considération le cahier des charges, la capacité et la compatibilité des modules existants ou nouveaux.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	✓ B03: Est précis et soucieux des détails	

B.3 Tests

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise des programmes de test, et consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)	



B.5. Edition de documents techniques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Il organise la production de documents en collectant des informations provenant de techniciens.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		

C. EXPLOITER

C.1. Support utilisateur

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) 	



C.3 Réception du service

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

C.4 Solution des problèmes

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il a une connaissance spécialisée des communication AAL et comprend l'infrastructure IT sous-jacente et les processus de gestion des problèmes. Il est capable d'identifier rapidement les défaillances et la cause primaire des incidents dans le plan de communication AAL, de les résoudre (c-à-d- réparer, remplacer ou reconfigurer) avec une interruption minimum et d'éviter une récurrence du problème, en le documentant pour une analyse future.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	



D. PERMETTRE

D.6 Gestion des canaux

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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 AAL et du système de surveillance.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B01: Est créatif, imaginatif 	

E. GERER

E.1 Prévion du développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il utilise des entrées d'utilisateur (par exemple, les besoins des utilisateurs, l'acceptation des produits / services) et évalue les besoins de communication des utilisateurs pour faire des prévisions à court terme. Il applique la métrique appropriée pour permettre la prise précise de décisions en soutien au prestataire de soins.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite les compétences nécessaires pour fournir des prévisions à court terme en utilisant les entrées utilisateur et l'évaluation des besoins de communication de l'utilisateur.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ M04: A la connaissance de la vente 	



E.2 Gestion portefeuille de projets

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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). Parfois, il prend la responsabilité entière pour un projet de communication AAL (résultats, budgets, gestion des ressources, gestion du temps). Il crée et entretient également des documents afin de faciliter le suivi de l'avancement du projet.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de la gestion de projet et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples.
	Niveau 3	Il est responsable de ses activités propres et celles des autres, travaillant au sein du périmètre du projet, faisant des choix et donnant des instructions; il gère et supervise les relations au sein de l'équipe, il planifie et établit les objectifs et les extrants de l'équipe et documente les résultats.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M01: A connaissance des principes de gestion des projets ✓ M02: A connaissance des questions et des pratiques de budgétisation / estimation ✓ M05: Sait mener une équipe 	

E.3 Gestion des risques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de gestion des risques et étudie des solutions TIC pour atténuer les risques identifiés.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M03c: A connaissance des questions sociales 	



E.4 Gestion des relations

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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 la politique de l'organisation. Il est responsable de ses actions et de celles des autres en gérant une base d'utilisateurs limitée.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Interagit positivement avec les utilisateurs.
	Niveau 3	Il est responsable de ses actions et de celles des autres en gérant une base d'utilisateurs limitée.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ B09: Sait travailler en équipe 	

E.5 Amélioration du processus

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Le Coordinateur Communautaire AAL recherche et élabore des indicateurs de mesures pour les processus de communication AAL existants et les solutions existantes, afin de définir les innovations possibles. Il mesure l'efficacité des processus existants de communication AAL et formule des recommandations motivées.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées pour effectuer des recherches sur les processus de communication AAL existants et les solutions existantes, pour définir de possibles innovations. Formule des recommandations fondées sur des arguments motivés.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

E.6. Gestion de la qualité TIC

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il est responsable de la mise en œuvre et de l'assurance de la politique qualité de la communication AAL et l'amélioration continue de la qualité. Il planifie et définit des indicateurs pour la gestion de la qualité en ce qui concerne la stratégie de communication AAL et pour examiner la performance. Il évalue ces indicateurs pour proposer des mesures correctives.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et des processus fondés sur la politique qualité AAL et propose des mesures correctives.



	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>		

E.7. Gestion des changements

<i>Dimension 2: e- Compétences: Titre + description générique</i>		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.
<i>Dimension 3: e- Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Évalue les besoins de changement et exploite des compétences spécialisées pour identifier les méthodes possibles et les normes qui peuvent être déployées.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>		✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise



Développeur de solutions et systèmes AAL

1. Description du Rôle

Profil	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 informatiques • Mettre en œuvre les fonctions requises dans des modules logiciels • Concevoir des cas de tests pertinents • Mettre en œuvre les systèmes de tests • Evaluer 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	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. 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. (AAL : Assistance à l'Autonomie à Domicile).	



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
--	--

2. Profil

2.1. Résumé du profil

Développeur de solutions et systèmes AAL			Technique		Comportemental												Affaires																						
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		X							X																										
	A.2	Gestion Niveau de Service																																					
	A.3	Développement d'affaires																																					
	A.4	Création des spécifications	élevée								X	X																											
	A.5	Architecture Système																																					
	A.6	Conception d'applications	élevée	X	X			X										X							X												X		
	A.7	Veille technologique	moyenne					X	X				X											X			X												
	A.8	Développement durable																						X															
Construire	B.1	Conception et développement	élevée		X				X	X	X	X	X					X	X																				
	B.2	Intégration Système	élevée		X														X	X						X													
	B.3	Tests	élevée								X									X	X																		
	B.4	Mise en place (déploiement)	élevée					X																															
	B.5	Édition de documents techniques	moyenne	X							X		X																										
Exploiter	C.1	Support utilisateur																																					
	C.2	Accompagnement du changement	moyenne																																				
	C.3	Réception du service	moyenne															X																					
	C.4	Solution des problèmes	faible							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																																					
	E.3	Gestion des risques																																					
	E.4	Gestion des relations																																					
	E.5	Amélioration du processus																																					
	E.6	Gestion de la qualité TIC																																					
	E.7	Gestion des changements																																					
	E.8	Gestion sécurité des informations																																					
	E.9	Gouvernance informatique																																					



2.2. Profil détaillé

A. PLANIFIER

A.1 SI et stratégie d'affaires

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Fournit des conseils pour la construction et la mise en œuvre à long terme de solutions innovantes du SI.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise 	

A. 4 Création des spécifications (Planification)

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit méthodiquement pour documenter les éléments standards et simples du projet.
	Niveau 3	Utilise un savoir spécialisé dans le développement de spécifications pour créer et maintenir des documents complexes du projet.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ 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 ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client 	

A.6 Conception d'applications

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise la planification globale de la conception de l'application.



	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ M03b: A connaissance des questions de santé ✓ M03d: A connaissance des questions de normes ✓ M04: A la connaissance de la vente 	

A.7 Veille technologique

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ M03b: A connaissance des questions de santé 	

B. CONSTRUIRE

B.1 Conception et développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Développe systématiquement de petits composants ou modules d'animation.
	Niveau 3	Agit avec créativité pour développer et intégrer des composants dans un produit plus large.
	Niveau 4	
	Niveau 5	



<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique ✓ 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 ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser
---	---

B.2 Intégration système

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) ✓ M03c: A connaissance des questions sociales 	

B.3 Tests

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise des programmes de test, et consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	



<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ M03c: A connaissance des questions sociales
---	---

B.4 Déploiement de la solution (Mise en place)

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ M03c: A connaissance des questions sociales 	

B.5 Edition de documents techniques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Il organise la production de documents en collectant des informations provenant de techniciens.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ M03c: A connaissance des questions sociales 	



C. EXPLOITER

C.2 Accompagnement du changement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)	

C.3 Réception du service

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères) ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

C.4 Solution des problèmes

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-</i>	Niveau 1	



<i>Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none">✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique✓ B03: Est précis et soucieux des détails✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier)



Spécialiste en Maintenance AAL

1. Description du Rôle

Profil	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 défectueux• 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	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). Le Spécialiste en Maintenance AAL peut fonctionner comme un fournisseur externe ou interne de services. (AAL : Assistance à l'Autonomie à Domicile).
ICP (indicateurs clés de performance)	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction des clients• Fiabilité des systèmes et des composants• Un système avec un fonctionnement sûr



2.2. Profil détaillé

A. PLANIFIER

A.6 Conception d'applications

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise la planification globale de la conception de l'application.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T01: Permet de mesurer et de rendre compte des AAL ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B09: Sait travailler en équipe ✓ M03b: A connaissance des questions de santé ✓ M03d: A connaissance des questions de normes ✓ M04: A la connaissance de la vente 	

A.7 Veille technologique

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B01: Est créatif, imaginatif ✓ B04: S'adapte aux besoins de l'utilisateur / du client ✓ M03b: A connaissance des questions de santé 	



B. CONSTRUIRE

B.1 Conception et développement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Effectue méthodiquement la réparation et le remplacement de composants ou de modules.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser	

B.2 Intégration Système

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) 	

B.3 Tests

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
--	---	--



<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise des programmes de test, et consigne et produit des rapports fournissant une analyse des résultats.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) 	

B.4 Déploiement de la solution (Mise en place)

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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 consignait toutes les informations pertinentes, y compris les destinataires, la configuration et les données de performance de l'équipement.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	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.
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL ✓ B03: Est précis et soucieux des détails 	

C. EXPLOITER

C.2 Accompagnement du changement

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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).	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	



	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner)	

C.4 Solution des problèmes

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	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.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ B01: Est créatif, imaginatif, artistique ✓ B03: Est précis et soucieux des détails ✓ B06: A des aptitudes aux relations interpersonnelles ✓ B10: Sait chercher, organiser et synthétiser ✓ B11: Sait analyser (déterminer, évaluer, critiquer, examiner) ✓ B12: Sait expliquer (défendre, discuter, justifier) 	

E. GERER

E.2 Gestion portefeuille de projets

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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). Il communique les problèmes détectés avec le fournisseur et le client.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	



	Niveau 3	Comprend et applique les principes de la gestion de projet et applique des méthodologies, des outils et des processus pour gérer des projets simples.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères)

E.3 Gestion des risques

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de gestion des risques et étudie des solutions TIC pour atténuer les risques identifiés.
	Niveau 3	Comprend et applique les principes de gestion des risques, et répare ou substitue des composants et des modules de solutions TIC pour atténuer les risques identifiés.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T02: A connaissance des cadres actuels de pratiques exemplaires en TI ✓ B08: Sait communiquer efficacement (et aussi en langues étrangères)

E.4 Gestion des relations

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	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.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Interagit de manière positive avec le Coordinateur communautaire AAL, les utilisateurs et les fournisseurs.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir-faire</i>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ T03: Peut expliquer (techniquement) comment des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise



E.6. Gestion de la qualité TIC

<i>Dimension 2: e-Compétences: Titre + description générique</i>	Il est responsable de la mise en œuvre et de la garantie de la politique de qualité de communication AAL, et de l'amélioration continue de la qualité. Il planifie et définit des indicateurs pour contrôler la qualité par rapport à la stratégie de communication AAL, et examiner les performances. Il évalue ces indicateurs pour proposer des mesures correctives.	
<i>Dimension 3: e-Compétences : niveaux de compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et des processus fondés sur la politique de qualité de communication AAL et propose des mesures correctives.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Savoirs et Savoir- faire</i>	✓ T05: A connaissance des derniers développements AAL	



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)

[Magyar Tartalomipari Szövetség](#) (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.