



#eCult

Profils de fonction



Le projet de Transfert d'innovation eCultSkills a été co-financé avec le soutien de la Commission européenne.

Cette publication n'engage que son auteur et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.



Le présent document détaille les connaissances, les aptitudes et les compétences requises dans cinq profils de rôle actuellement très communs pour fonctions se rattachant à la e-Culture. Ces profils ont été élaborés avec une attention particulière pour les besoins des PME et le secteur de l'héritage culturel à l'échelle européenne. Ils ont été préparés par des experts dans l'identification des profils de rôle des TIC après avoir analysé attentivement les besoins du marché de l'emploi.

Le présent document contient des profils de rôle pour l'eCult suivant rôles d'emplois :

- [Consultant TIC culturel](#)
- [Guide culturel TIC](#)
- [Gestionnaire des biens culturels numériques](#)
- [Expérience culturelle interactive développeur](#)
- [Community Manager culturel Online](#)
-

Les profils de rôle pour les fonctions sectorielles visent à présenter des compétences nécessaires actuellement, axées sur la demande, dans un format qui le plus compréhensible possible et le plus facile à appliquer.

La méthodologie utilisée par le l'Observatoire International des Métiers Numériques^[1] (www.e-jobs-observatory.eu) vise présenter des profils de fonction, selon la selon le Cadre Européen d'e-Compétences, cadre de référence européen, développé par [Groupe de travail des organismes européens de normalisation sur les compétences en TIC \(Groupe de travail du Comité Européen de Normalisation CEN sur les compétences TIC\)](#)^[2].

Le profil de chaque rôle est divisé en deux sections :

1. Description de rôle

Il s'agit d'une table comme suit (toutes les entrées en italique sont des explications pour les sujets indiqués dans la colonne de gauche) :

Rôle titre	<i>Nom de ce rôle.</i>
Également connu sous le nom	<i>Titres alternatifs qui peuvent être trouvés et utilisés par le marché pour ce rôle.</i>
Professions concernées	<i>Professions pour lesquelles ce rôle est pertinent.</i>
Exposé succinct	<i>Indique le but principal de ce rôle.</i>
Mission	<i>Décrit la raison d'être du rôle.</i>



Réalisations attendues : Responsable/responsable/contributeur	<i>Décrit les activités et les livrables fournis par celui qui est en charge/responsable/contributeur.</i>
Tâche principale/s	<i>Répertorie les principales tâches à accomplir par ce rôle.</i>
Environnement	<i>Brève description de l'environnement de travail.</i>
Indicateur de performance clé	<i>Indicateurs qui permettent de mesurer les résultats attendus du rôle.</i>

2. Profil de rôle

Cette section compose de deux sous-sections (Résumé du profil, profil détaillé), chacune comprenant une table différente.

Structuré en quatre dimensions, le résumé du profil reflète les niveaux de compétence dérivés du [cadre européen d'e-compétences \(e-CF\)](#) ^[3] et une liste des compétences supplémentaires, y compris les « soft skills » ou compétences non formelles :

Le cadre Européen des e-Compétences distingue 4 Dimensions :

Dimension 1: reflète les cinq domaines d'e-compétences, dérivés de la chaîne de production de valeur ajoutée du secteur TIC : PLANIFIER – CONSTRUIRE – UTILISER – FACILITER - GÉRER.

Dimension 2: définit un ensemble d'e-compétences pour chaque zone (36 au total). L'importance relative (** = indispensables, * = supplémentaire, * = utiles) des e-compétences pour le profil de rôle spécifique est définie dans la colonne suivante.

Dimension 3 : répertorie les niveaux de compétence pour chaque e-compétences. Les niveaux fournissent des descripteurs des attentes typiques des réalisations et des capacités associées aux qualités. Ceux-ci dérivent du [Cadre européen des certifications](#) ^[4]. Du niveau 1(basique) au niveau 5 (expert) qui correspondent aux niveaux CEC 3 à 8. Ce programme vise à offrir une description plus concrète de chacune des e-compétences composant le profil de rôle.

Dimension 4: contient des compétences supplémentaires, y compris les « soft skills », qui qualifient les e-compétences de dimension 2. Ces compétences supplémentaires sont divisées en trois catégories : techniques, comportementales, compétences managériales. Chaque e-compétence est couplée avec une ou plusieurs compétences supplémentaires. Les croisements sont utilisés pour marquer celles qui correspondent à chaque e-compétence. Cela démontre que chaque e-compétences ne peut être entièrement déployée, que si elle est accompagnée par des compétences supplémentaires.

Le format de la table de la sous-section deuxième (**Profil détaillé**) est comme suit :



<i>Axe 2: e compétences : Titre + description générique</i>		
<i>Dimension 3: niveaux de compétence e- compétences</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4:Connaissances et compétences</i>		

Le profil détaillé est constitué de plusieurs parcelles d'informations. Chaque détail d'information se concentre sur une seule e-compétences, telle qu'affichée dans le profil de rôle spécifique et est structurée en trois dimensions : celles affichées sur le résumé du profil, plus la Dimension 3.

¹ La méthodologie de développement de ces profils été élaborée dans le projet [Green-IT NODE](#) (GRIN-CH), cofinancé par la Commission européenne, qui s'appuie sur les méthodologies mises au point dans les précédents projets contribuant à l'Observatoire International des Métiers Numériques [e-Jobs Observatory](#), réseau Européen de professionnels de la formation et de l'emploi dans les TIC, l'objectif est d'améliorer l'adéquation des formations aux besoins du marché de l'emploi

² Le Groupe de travail du CEN (Comité Européen de Normalisation) sur les compétences TIC vise à réduire la pénurie de compétences numériques ainsi que les décalages de compétences et vise à réduire ainsi la fracture numérique persistante qui affecte la croissance de la productivité, la compétitivité, l'innovation, emploi et cohésion sociale en Europe. Il soutient la stratégie d'emploi pour les TIC, notamment le développement des emplois TIC hautement qualifiés et la promotion de compétences numériques dans l'ensemble de la main-d'œuvre.

^[3] [Le Cadre Européen d'e-compétences \(e-CF\)](#) est un cadre de référence comportant 36 compétences essentielles dans le domaine des TIC incluant la gestion des compétences, classés selon leurs domaines d'activités TIC correspondantes, qui peuvent être utilisées et comprises par les entreprises et les utilisateurs, le secteur public, les partenaires éducatifs et sociaux à travers l'Europe.

^[4] [Le Cadre Européen des Certifications \(CEC/EQF\)](#) est un système de référence européen commun qui relie les cadres et les systèmes de qualification nationaux des différents pays.



Consultant TIC et culture

e-Jobs-Observatory.eu

Consultant TIC et culture

1 Description du rôle

Intitulé du rôle	Consultant TIC et Culture		
Autres appellations	Ambassadeur TIC et culture / Conseiller TIC et Culture / Expert TIC et culture		
Professions liées			
Résumé du rôle	Analyse les besoins du musée (ou autre institution culturelle) et de son public, définit et fixe les caractéristiques minimales de la solution et évalue les solutions installées.		
Mission	Identifier les solutions les plus adaptées aux besoins, exigences, et ressources financières du musée et des publics. Conseiller sur la façon dont les nouvelles technologies peuvent enrichir les collections et les rendre plus attractives pour tous les publics en ligne et hors ligne, tout en attirant et fidélisant de nouveaux publics.		
Livrables	Chargé de	Responsable de	Contribue à
	<p>Évaluation des besoins des utilisateurs.</p> <p>Conseil quant au développement d'une stratégie TIC qui profite à la fois au musée et à ses publics.</p> <p>Développement de directives de mise en place de cette stratégie de la façon la plus efficace et efficiente.</p> <p>Conseil quand à la sélection de produits et services appropriés.</p>	<p>Spécifications des solutions.</p> <p>Lien entre les fournisseurs TIC et l'équipe du musée.</p>	<p>Analyse de marché.</p> <p>Définition des exigences utilisateurs.</p> <p>Suggestion de produits/services TIC pertinents.</p> <p>Contrôle qualité.</p> <p>Évaluation des questions éthiques.</p>

Tâche(s) principale(s)	<p>En lien avec les besoins des musées et publics :</p> <ul style="list-style-type: none">• Évaluer les besoins des musées et publics et formule des options.• Relier la technologie et les besoins des musées.• Comprendre les attentes des musées et des publics.• Prévoir l'impact des solutions technologiques qui répondent aux besoins du musée et de ses publics. <p>En lien avec le conseil sur la stratégie TIC du musée :</p> <ul style="list-style-type: none">• Conseiller quant à l'élaboration de la stratégie TIC de l'institution.• Planifier les délais, les coûts et la qualité de la solution conçue pour le musée, en incluant une analyse du retour sur investissement du déploiement des solutions TIC.• Sensibiliser aux innovations des technologies de l'information et à leur valeur potentielle pour le musée.• Lancer l'adoption de nouvelles technologies au sein des musées pour un meilleur accès au patrimoine culturel.• Rester informé des technologies et systèmes de pointe, nouveaux et émergents et partager les informations à leur sujet avec les musées• Conseiller quant à la sélection des produits et solutions.• Conseiller quant à la préparation et la négociation des contrats avec les fournisseurs.• Conseiller quant au respect des normes et réglementations TIC.• Conseiller quant à la façon d'optimiser l'usage des outils et systèmes existants.• Être un relai entre les fournisseurs TIC/les fournisseurs de services commerciaux et les musées.
Environnement	<p>Travaille en tant que consultant externe ou interne dans un (grand) musée. Est au croisement de l'équipe de direction, des commissaires d'exposition permanente ou temporaire, des équipes de communication et marketing (avec le service web) et du département des publics.</p>
ICP	<ul style="list-style-type: none">• Pourcentage des recommandations acceptées par la direction.• Diffusion des recommandations aux niveaux stratégiques, tactiques et opérationnels.• Pourcentage des projets achevés dans le respect des délais, du budget, de la portée des travaux et des exigences de qualité.• Croissance de l'intérêt des publics pour le musée en ligne et hors ligne.• Promotion des musées en tant que lieu d'utilisation efficace des nouvelles technologies.

Profil détaillé

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.1. Alignement de la stratégie SI et de celle de l'organisation	
e-Compétence : titre et description générique	Anticipe les exigences de long terme de la stratégie TIC du musée et influence l'amélioration de l'efficacité et l'efficience des processus organisationnels du musée. Suggère aux décideurs des orientations quant aux orientations stratégiques de la politique SI en alignement avec les objectifs de conservation, éducatifs, scientifiques et autres du musée.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Guide la construction et la mise en place de solutions SI innovantes sur le long terme.
	Niveau 5	Guide la stratégie SI pour atteindre un consensus et engager la direction du musée.
Dimension 4	C1 concepts de stratégie commerciale C2 tendances et implications pour les musées du développement des TIC internes et externes C3 potentiel et opportunités de modèles organisationnels adaptés C4 buts et objectifs organisationnels du musée C5 problématiques et implications liées aux modèles d'approvisionnement C6 nouvelles technologies émergentes C7 référentiels d'architecture TIC C8 optimisation des processus organisationnels à travers les applications TIC C9 questions éthiques C10 besoins du musée et des publics	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 analyser les futures évolutions des processus d'amélioration de l'organisation S2 déterminer les exigences pour les processus liés aux services TIC S3 identifier et analyser les besoins du musée et des publics sur le long terme S4 contribuer au développement d'une stratégie TIC, incluant la qualité et sécurité des TIC S5 contribuer au développement de la stratégie TIC du musée S6 analyser la faisabilité des projets en termes de coûts et profits S7 examiner et analyser les effets des déploiements S8 comprendre l'impact des nouvelles technologies sur le fonctionnement du musée S9 comprendre les bénéfices du déploiement de nouvelles technologies pour le musée, leur valeur ajoutée et l'avantage compétitif obtenu S10 comprendre l'architecture TIC du musée S11 comprendre le contexte légal et réglementaire pour le prendre en compte dans la stratégie TIC du musée S12 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles S13 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S14 diriger une équipe S15 résoudre des conflits	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.2. Gestion des niveaux de service	
e-Compétence : titre et description générique	Conseille quant à la définition, validation et applicabilité des accords de niveau de service (ANS) et les contrats sous-jacents de services associés à la mise en place de la stratégie TIC du musée. Accompagne la négociation des niveaux de performance de service en prenant en compte les besoins et capacité des parties prenantes (publics, collègues, représentants des institutions éducatives, professionnels du patrimoine culturel, mécènes, décideurs...) et du musée.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Garantit le niveau des ANS.
	Niveau 4	Négocie la révision des ANS en accord avec les objectifs généraux. Garantit les résultats prévus.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 documentation liée aux ANS C2 comment comparer et interpréter les données de gestion C3 éléments formant les données chiffrées des ANS C4 fonctionnement des infrastructures de livraison de service C5 conséquences du non-respect des niveaux de service sur la performance de l'organisation du musée C6 normes de sécurité TIC C7 normes de qualité TIC	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 analyser l'historique de prestation de services S2 évaluer les services fournis en regard des accords de qualité de service S3 négocier des objectifs réalistes pour les niveaux de service S4 utiliser des méthodes de gestion de la qualité pertinentes S5 anticiper et atténuer les éventuelles perturbations de service S6 être précis et sensible aux détails	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.3. Développement de business plan	
e-Compétence : titre et description générique	Conseille quant à la conception et à la structure des solutions appropriées à la stratégie TIC du musée, avec l'identification des approches alternatives et les propositions de retour sur investissement. Considère les modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente une analyse des coûts et profits et des arguments raisonnés qui soutiennent la stratégie choisie. Garantit la cohérence entre la stratégie générale du musée et sa stratégie technologique.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence	Niveau 2	

de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 3	
	Niveau 4	Guide la création d'une stratégie SI qui répond aux exigences du musée et de son personnel et aux besoins du public/des utilisateurs en prenant en compte les risques et opportunités. Suggère des changements à apporter à la stratégie SI pour inclure des actions préventives et d'urgence appropriées.
	Niveau 5	Applique des pensées stratégiques et une direction opérationnelle pour exploiter les opportunités offertes par les technologies de l'information pour atteindre les objectifs du musée.
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 éléments et étapes principales du business plan C2 taille et besoins actuels et futurs du public C3 techniques d'analyse SWOT et de la concurrence (pour les fonctionnalités du produit et son environnement externe) C4 chaînes de création de valeur C5 éléments de profitabilité C6 problématiques et implications liées aux modèles d'approvisionnement C7 planification et dynamique financières C8 nouvelles technologies émergentes C9 méthodes d'évaluation des risques et opportunités	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 lister et identifier les principaux points de valeur ajoutée d'un produit ou d'une solution S2 définir les canaux de création de valeur adaptés S3 concevoir une analyse SWOT détaillée S4 générer des rapports de performance sur le court et le long terme (financier, de profitabilité, d'usage et de création de valeur, par exemple) S5 identifier les étapes principales d'un plan S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S7 diriger une équipe S8 résoudre des conflits S9 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	

Dimension 1 Domaine d'e- Compétence	A. PLANIFIER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	A.4. Planification de produits/services Analyse et définit l'état cible. Avec une approche critique, estime la rentabilité, les risques, opportunités, forces et faiblesses en se basant sur la maturité opérationnelle du musée pour déploiement TIC. Crée des plans structurés, avec les délais et étapes clés, pour assurer l'optimisation des activités et ressources. Propose des demandes de changement. Définit les quantités livrées et fournit un panorama des exigences documentaires additionnelles. Précise le mode d'emploi et d'usage du produit, avec les questions légales en accord avec les régulations en vigueur.	
Dimension 3 Niveaux d'e- Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit systématiquement pour documenter les éléments simples et standards d'un produit.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de spécialiste pour créer et maintenir à jour des documents complexes.
	Niveau 4	Guide et prend la responsabilité du développement et de l'entretien des plans globaux.

	Niveau 5	
Dimension 4	C1 référentiels et méthodologies efficaces pour les plans de gouvernance	
Exemples de connaissances	C2 indicateurs clés de performance habituels	
	C3 méthodes simples de prise de décision	
	C4 réglementation et principes du droit de propriété intellectuelle	
	C5 méthodologies de gestion de projet structurées	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C6 méthodes d'optimisation	
	C7 nouvelles technologies émergentes	
Exemples de savoirs	S1 identifier toutes les cibles potentielles des produits et services	
	S2 produire des plans de qualités	
<i>Est capable de</i>	S3 assurer et gérer des informations appropriées pour les décideurs	
	S4 proposer des changements	
	S5 gérer le cycle de vie du développement des produits/services (incluant le processus formel de demande de changement)	
	S6 être précis et sensible aux détails	
	S7 diriger une équipe	
	S8 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.7. Veille sur les tendances technologiques	
e-Compétence : titre et description générique	Suit et teste les derniers développements TIC pour comprendre les évolutions technologiques qui pourraient être déployées dans les musées. Conçoit des solutions innovantes pour intégrer les nouvelles technologies dans des produits, applications et services existants ou pour la création de nouvelles solutions.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Exploite sa large gamme de connaissances spécialisées dans les technologies nouvelles et émergentes qui peuvent être déployées dans les musées et son excellente compréhension des objectifs du musée pour imaginer et concevoir des solutions futures. Utilise son expertise pour guider et conseiller la direction et le personnel du musée dans la prise de décision.
	Niveau 5	Met en avant les différentes options pour les décisions stratégiques pour imaginer et articuler des futures solutions TIC pour les processus liés au public afin d'atteindre les objectifs du musée ; dirige le musée dans la construction et l'exploitation de ces solutions.
	Dimension 4	C1 technologies émergentes et leurs applications adaptées
Exemples de connaissances	C2 objectifs du musée and besoins du public	
	C3 sources d'information pertinentes (magazines, conférences et événements, newsletters, influenceurs, forums en ligne...)	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C4 méthodologies des programmes de recherche appliquée	



Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 gérer les sources d'information et toujours suivre la plus prometteuse S2 identifier les revendeurs et fournisseurs des solutions les plus prometteuses ; évaluer, justifier et proposer la plus appropriée S5 identifier les avantages et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes pour le musée S5 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants
---	--

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	A. PLANIFIER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	A.8. Développement durable Estime l'impact des solutions TIC utilisées dans la mise en place de la stratégie TIC du musée en termes de éco-responsabilité (incluant la consommation d'énergie). Conseille différentes équipes du musée quant aux solutions durables cohérentes avec les objectifs du musée. Conseille quant à une politique éco-responsable d'achat et de vente TIC.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Promeut la prise de conscience, la formation et l'engagement face au développement durable et aux actions liées. Applique les outils nécessaires pour piloter les approches liées au développement durable.
	Niveau 4	Définit les objectifs et la stratégie d'un développement SI durable en accord avec la politique de durabilité du musée.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 chiffres et indicateurs liés au développement durable C2 responsabilité sociale des entreprises (RSE) des acteurs de l'infrastructure SI	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 suivre et mesurer l'énergie consommée par les TIC S2 appliquer les recommandations aux projets pour soutenir les dernières stratégies durables de développement S3 maîtriser les contraintes réglementaires et les standards internationaux liés à la durabilité S4 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles S5 expliquer (défendre, argumenter, justifier)	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	A. PLANIFIER	
---	--------------	--

Dimension 2	A.9. Innovation	
e-Compétence : titre et description générique	Conçoit des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits et services qui peuvent ajouter de la valeur au musée et enrichir l'expérience des publics. Déploie des modes de pensée nouveaux et ouverts pour imaginer l'exploitation des avancées technologiques qui répondent aux besoins du musée, de ses publics et de la société en général.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Applique une pensée indépendante et sa connaissance de la technologie pour guider l'intégration de concepts isolés en la création de solutions uniques.
	Niveau 5	Fait des recommandations sur les changements de stratégie TIC du musée grâce aux informations collectées à travers des audits et benchmarks. Met à l'épreuve le statu quo et guide la stratégie d'introduction de concepts nouveaux/révolutionnaires.
Dimension 4	C1 technologies existantes et émergentes avec leurs applications sur le marché C2 tendances, habitudes et besoins commerciaux, sociaux et/ou de recherche C3 techniques et processus d'innovation C4 besoins du musée et des publics	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 identifier les avantages et améliorations à obtenir grâce aux technologies émergentes pour le musée S2 créer une preuve de concept S3 penser autrement S4 identifier les ressources appropriées S5 appliquer/adapter les solutions technologiques innovantes aux musées S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S7 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants S8 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	
<i>Est capable de</i>		
Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	C.2. Accompagnement du changement	
e-Compétence : titre et description générique	Met en place et guide l'évolution d'une solution TIC qui répond aux besoins du musée et des publics. Conseille quant au contrôle et à la planification des modifications logicielles et matérielles pour éviter les mises à jour aux résultats imprévisibles. Conseille sur la façon de minimiser les perturbations dues aux changements et adhère aux accords de niveaux de service définis. Garantit la prise en compte et l'adéquation avec les procédures de sécurité de l'information.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence	Niveau 2	Pendant le processus de changement, agit systématiquement pour répondre et réagir au jour le jour aux besoins opérationnels, éviter les interruptions de service et s'assurer de la cohérence avec les ANS et les exigences en termes de sécurité de l'information.

de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 3	Conseille sur la façon d'assurer l'intégrité du système en contrôlant la mise en application de mises à jour fonctionnelles, des ajouts logiciels ou matériels et de la maintenance tout en suivant les exigences budgétaires.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 caractéristiques fonctionnelles d'un système d'information C2 architecture technique des applications TIC existantes C3 façon dont les processus commerciaux sont intégrés et dépendent des applications TIC C4 techniques et outils d'accompagnement du changement C5 bonnes pratiques et normes en gestion de sécurité de l'information C6 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 partager les spécifications techniques et fonctionnelles avec les équipes TIC responsables de la maintenance et de l'évolution des solutions technologiques S2 gérer la communication avec les équipes TIC responsables de la maintenance et de l'évolution des solutions de systèmes d'informations S3 anticiper les actions nécessaires pour atténuer l'impact des changements (formation, documentation, nouveaux processus...) S4 être précis et sensible aux détails S5 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.1. Développement de la stratégie de sécurité de l'information	
e-Compétence : titre et description générique	Conseille sur le développement d'une stratégie, d'une portée et d'une culture organisationnelles formelles pour maintenir la sécurité et la sûreté de l'information face aux menaces internes et externes. Fournit les bases de la gestion de la sécurité de l'information, incluant l'identification des rôles et la prise de responsabilités. Utilise des normes définies pour créer des objectifs pour l'intégrité de l'information, sa disponibilité et la confidentialité des données.	
Dimension 3	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Exploite son expertise de pointe et tire profit des normes externes et bonnes pratiques.
	Niveau 5	Guide la stratégie d'ancrage du concept de sécurité de l'information dans la culture du musée
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF		

Dimension 4	C1 potentiel et opportunités des normes et bonnes pratiques adaptées C2 impact des exigences légales en termes de sécurité de l'information
Exemples de connaissances	C3 stratégie de gestion de l'information du musée C4 menaces de sécurité possibles C5 stratégie de mobilité
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C6 les différents modèles de service (SaaS, PaaS, IaaS) et leurs équivalents opérationnels (comme le Cloud Computing)
Exemples de savoirs	S1 développer et faire l'analyse critique de la stratégie du musée quant à la sécurité des données S2 définir, présenter et promouvoir une politique de sécurité des données de façon à ce qu'elle soit approuvée par les seniors managers du musée S3 appliquer des standards, bonnes pratiques et contraintes légales appropriées pour la sécurité des données S4 anticiper les changements nécessaires à la stratégie de sécurité des données du musée et concevoir de nouveaux plans S5 proposer des mesures d'urgence efficaces S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier)
<i>Est capable de</i>	

Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.2. Développement de la qualité de la stratégie TIC	
e-Compétence : titre et description générique	Définit, améliore et affine une stratégie formelle pour répondre aux attentes du public et améliorer la performance organisationnelle du musée (équilibre coûts/risques). Identifie les processus critiques qui influencent la livraison du service et la performance du produit pour définir le système de gestion de la qualité TIC. Utilise des normes définies pour formuler des objectifs pour la gestion de services et la qualité du produit et du processus. Identifie la responsabilité de la gestion de la qualité TIC.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Exploite sa large gamme de connaissances spécialisées pour autoriser et tirer profit de l'application de normes externes et bonnes pratiques.
	Niveau 5	Guider la stratégie pour intégrer la qualité TIC (comme les indicateurs et l'amélioration continue) à la culture du musée.
	Dimension 4	C1 référentiels principaux dans l'industrie des technologies de l'information, comme COBIT, ITIL, CMMI, ISO, et leurs implications pour la gouvernance SI du musée C2 stratégie de gestion de l'information du musée C3 les différents modèles de service (SaaS, PaaS, IaaS) et leurs équivalents opérationnels (comme le Cloud Computing) C4 normes de qualité TIC
Exemples de connaissances	C6 potentiel et opportunités de normes et bonnes pratiques appropriées C7 bonnes pratiques (méthodologies) et normes dans l'analyse de risque C4 besoins du musée et des publics C5 comment mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences du musée et du public C6 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 définir une stratégie TIC de qualité pour correspondre aux standards du musée en termes de performance et d'objectifs de satisfaction des clients</p> <p>S2 identifier les indicateurs de qualité à utiliser</p> <p>S3 appliquer des standards et bonnes pratiques adaptés pour maintenir la qualité de l'information</p> <p>S4 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants</p> <p>S5 analyser l'impact des changements fonctionnels/techniques sur les besoins des musées et des publics</p> <p>S6 être précis et sensible aux détails</p>
---	--

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	D. FACILITER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	<p>D.3. Éducation et formation</p> <p>Définit et met en place une stratégie de formation TIC pour répondre aux besoins et manques de compétences dans l'organisation. Structure, organise et planifie des formations pour répondre à ces besoins et évalue la qualité de la formation à travers un processus de retours et met en place un système d'amélioration continue. Adapte les plans de formation pour répondre à une demande changeante.</p>	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	Travaille avec expert reconnu et interne au musée pour conduire un audit des compétences existantes, identifier les manques et prévoir les interventions pour combler ces manques.
	Niveau 2	Organise l'identification des besoins de formation ; collecter les exigences du musée et identifier, sélectionner et préparer le calendrier des interventions de formation.
	Niveau 3	<p>Analyse les manques de compétences de façon créative. Conduit une analyse systématique et poste par poste des compétences qui seront nécessaires au soutien de la stratégie TIC du musée. Utilise un processus systématique pour identifier les niveaux de compétence des actuels ou futurs détenteurs de postes.</p> <p>Élabore les exigences spécifiques et identifie ceux qui peuvent fournir les formations. A une connaissance fine des publics du musée et établit un mécanisme de retours qui permet d'évaluer la valeur ajoutée des programmes de formation alternatifs.</p>
	Niveau 4	Identifie les compétences qui devraient idéalement être présentes dans la structure celles qui devraient être externalisées. Enquête et compare les moyens alternatifs de combler les manques de compétences et demande des solutions sur-mesure si nécessaire.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	<p>C1 approches pédagogiques appropriées et méthodes éducatives de transmission (ex : salle de classe, en ligne, texte, DVD)</p> <p>C2 concurrence existante sur le marché de l'offre éducative</p> <p>C3 méthodologies d'analyse des besoins de formation</p> <p>C4 méthodologies d'analyse des besoins en compétences et savoirs</p> <p>C5 techniques d'autonomisation</p> <p>C6 besoin du public et des équipes du musée</p> <p>C7 comment mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences du personnel du musée et du public</p> <p>C8 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure</p>	

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 organiser les agendas de formation et d'éducation pour répondre aux besoins du personnel du musée et du public</p> <p>S2 identifier et optimiser l'usage des ressources nécessaires à la conception d'un agenda rentable</p> <p>S3 promouvoir et marketer les prestations éducatives et de formation</p> <p>S4 analyser les retours d'information et les utiliser pour l'amélioration continue des prestations d'éducation et de formation</p> <p>S5 concevoir des parcours et programmes de formation qui répondent aux besoins éducatifs du personnel des musées et du public en matière de TIC</p> <p>S6 répondre aux besoins du personnel en termes de formation tout au long de la vie pour répondre aux exigences de l'organisation</p> <p>S7 faire correspondre les besoins du personnel des musées et du public avec des produits existants</p>
---	---

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	D. FACILITER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	D.4. Achats Conseille quant à des procédures d'achat cohérentes qui correspondent à la stratégie TIC du musée, en incluant le déploiement des processus associés suivants : spécifications exigées, identification des fournisseurs, analyse de l'offre, évaluation de l'efficacité énergétique et conformité environnementale des produits, fournisseurs et leurs processus, négociation des contrats, sélection des fournisseurs et signature des contrats. Assure que le processus d'achat global correspond aux attentes, apporte de la valeur commerciale au musée tout en respectant ses exigences légales et réglementaires.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes du processus d'acquisition. Commande en accord avec les contrats de fournisseurs existants. Assure la bonne exécution des ordres, avec la validation des livrables et le lien avec les paiements successifs.
	Niveau 3	Exploite sa connaissance de pointe pour déployer des processus d'achat en assurant de bonnes relations commerciales avec leurs fournisseurs. Conseille à la sélection des fournisseurs, produits et services en évaluant la performance, le prix, les délais et la qualité. Effectue un benchmark approfondi pour déterminer quels systèmes, outils et équipements ont fait leur preuve dans des musées comparables. Conseille sur la passation de contrats en se conformant aux politiques organisationnelles.
	Niveau 4	Guide le musée dans l'application des mesures d'acquisition, fait des recommandations sur l'amélioration des processus. Applique son expérience et son expertise des acquisitions pour conseiller sur les décisions d'achat finales.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	<p>C1 conditions générales habituelles des contrats de vente</p> <p>C2 politique d'achat propre au musée</p> <p>C3 modèles financiers, comme les structures des remises</p> <p>C4 marché actuel pour les produits et services pertinents</p> <p>C5 problématiques et implications de l'externalisation de services</p> <p>C6 les différents modèles de service (SaaS, PaaS, IaaS) et leurs équivalents opérationnels (comme le Cloud Computing)</p> <p>C7 besoins du musée et des publics</p> <p>C8 techniques d'analyse des besoins du musée et des publics</p>	

	C9 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 interpréter les spécifications des produits / services S2 négocier les délais, conditions et tarifs S3 analyser les propositions et offres reçues S4 conseiller quant au budget dédié aux achats S5 mener l'amélioration des processus d'achat S6 analyser l'efficacité énergétique et les aspects environnementaux d'une proposition S7 vérifier que les processus d'achat respectent les conditions légales, notamment la propriété intellectuelle S8 faire correspondre les besoins du musée et du public avec des produits du marché S9 être précis et sensible aux détails

Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.10. Gestion de l'information et de la connaissance	
e-Compétence : titre et description générique	Conseille quant à la gestion des informations structurées et non-structurées résultant de la stratégie TIC du musée et prend en compte les politiques de diffusion de l'information. Crée une structure d'information qui permet l'exploitation et l'optimisation de l'information. Comprend les outils appropriés pour la création, l'extraction, la maintenance, le renouvellement et la diffusion des connaissances pour optimiser l'information en tant que ressource.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Intègre la structure d'information appropriée dans l'environnement virtuel du musée.
	Niveau 5	Relie l'information et la connaissance pour créer de la valeur dans l'écosystème du musée. Applique des solutions innovantes en se basant sur les informations collectées.
	Dimension 4	C1 méthodes d'analyse des processus commerciaux et d'information C2 outils et matériel TIC applicables au stockage et à la récupération de données C3 défis liés à la taille des ensembles de données (ex : la big data) C4 défis liés aux données non-structurées (ex : analyse de données)
Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 centraliser les besoins en informations et en connaissances à la fois internes et externes S2 formaliser les exigences du public S3 traduire / transcrire le positionnement commercial du musée en informations structurées S4 rendre les informations disponibles S5 s'assurer que les droits de propriété intellectuelle et à la vie privée sont respectés S6 enregistrer, stocker, analyser des ensembles de données complexes, nombreuses, non-structurées et dans différents formats S7 appliquer des méthodes d'exploration des données S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S9 être précis et sensible aux détails S10 être innovant, créatif
---	--

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	D. FACILITER
---	--------------

Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	D.11. Identification des besoins Écoute activement les parties prenantes clés (enfants, publics locaux, touristes, décideurs, représentants d'institutions éducatives, professionnels du patrimoine culturel, employés du musée) pour articuler et clarifier leurs besoins. Gère la relation à l'ensemble des parties prenantes pour assurer que la solution correspond à leurs besoins commerciaux. Propose différentes solutions (exemple : achat-fabrication) en faisant des analyses contextuelles qui soutiennent une conception des systèmes centrée sur l'utilisateur. Conseille le musée dans le choix des solutions appropriées. Agit pour mettre en place ou configurer la solution choisie.
--	--

Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #1a3d4d; color: white;">Niveau 1</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #1a3d4d; color: white;">Niveau 2</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #1a3d4d; color: white;">Niveau 3</td> <td>Crée des relations durables avec les parties prenantes clés, comme les enfants, les publics locaux, les touristes, les décideurs, les représentants d'institutions éducatives, les professionnels du patrimoine culturel, les employés du musée, et les aide à clarifier leurs besoins.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #1a3d4d; color: white;">Niveau 4</td> <td>Exploite une large gamme de connaissances de pointe à propos des parties prenantes clés pour proposer des solutions possibles à leurs besoins.</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #1a3d4d; color: white;">Niveau 5</td> <td>Guide et soutient l'équipe de gestion du musée dans ses décisions stratégiques. Aide les parties prenantes clés à envisager de nouvelles solutions TIC, favorise les partenariats et crée des propositions à valeur ajoutée.</td> </tr> </table>	Niveau 1		Niveau 2		Niveau 3	Crée des relations durables avec les parties prenantes clés, comme les enfants, les publics locaux, les touristes, les décideurs, les représentants d'institutions éducatives, les professionnels du patrimoine culturel, les employés du musée, et les aide à clarifier leurs besoins.	Niveau 4	Exploite une large gamme de connaissances de pointe à propos des parties prenantes clés pour proposer des solutions possibles à leurs besoins.	Niveau 5	Guide et soutient l'équipe de gestion du musée dans ses décisions stratégiques. Aide les parties prenantes clés à envisager de nouvelles solutions TIC, favorise les partenariats et crée des propositions à valeur ajoutée.
Niveau 1											
Niveau 2											
Niveau 3	Crée des relations durables avec les parties prenantes clés, comme les enfants, les publics locaux, les touristes, les décideurs, les représentants d'institutions éducatives, les professionnels du patrimoine culturel, les employés du musée, et les aide à clarifier leurs besoins.										
Niveau 4	Exploite une large gamme de connaissances de pointe à propos des parties prenantes clés pour proposer des solutions possibles à leurs besoins.										
Niveau 5	Guide et soutient l'équipe de gestion du musée dans ses décisions stratégiques. Aide les parties prenantes clés à envisager de nouvelles solutions TIC, favorise les partenariats et crée des propositions à valeur ajoutée.										

Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 technologies émergentes et applications adaptées sur le marché C2 besoins des musées C3 besoins des parties prenantes principales C4 structures et processus de l'organisation C5 techniques d'analyse des besoins du consommateur C6 techniques de communication C7 techniques de "story telling"
--	---

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 analyser et formaliser les processus commerciaux S2 analyser les demandes des clients S3 présenter les coûts et retours sur investissement des solutions TIC S4 faire correspondre les besoins des parties prenantes avec des produits existants S5 analyser l'impact des changements fonctionnels/techniques sur les parties prenantes principales
---	--

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.1. Développement de prévisions	
e-Compétence : titre et description générique	Interprète les besoins du musée et des publics et évalue la réception des produits et services TIC culturels sur le marché. Applique des indicateurs pertinents pour permettre la prise de décision en soutien du développement, de la mise en place et du marketing de la stratégie TIC du musée.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses compétences pour fournir des prévisions à court terme en utilisant les retours du public et en évaluant les capacités TIC du musée.
	Niveau 4	Produit des prévisions de long terme dans un large spectre de responsabilités. Comprend le marché mondial et identifie et évalue les informations pertinentes d'un contexte commercial, politique et social plus large.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 taille du marché et changements significatifs	
Exemples de connaissances	C2 accès au marché en fonction des conditions actuelles (exemple : les politiques gouvernementales, technologies émergentes, tendances culturelles et sociales, etc.)	
	C3 fonctionnement complet des chaînes d'approvisionnement	
	C4 techniques d'analyse de données à large échelle (data mining)	
Sait/Est conscient de/Est familier avec	C5 méthodes d'analyse de l'information et des processus commerciaux	
	C6 façon dont les processus organisationnels sont intégrés et dépendent des applications TIC	
	S7 nouvelles technologies émergentes	
	S8 besoins du musée et des publics	
	S9 techniques d'analyse des besoins du musée et du public	
Exemples de savoirs	S1 appliquer différents scénarios pour obtenir des perspectives réalistes	
Est capable de	S2 générer des prévisions de vente à partir des parts de marché actuelles	
	S3 comparer les prévisions de vente et de production de futurs et récents outils et solutions TIC et analyser les incohérences	
	S4 interpréter des données de recherche externes et analyser des informations	
	S5 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes pour le musée	
	S6 analyser les évolutions à venir dans les processus commerciaux et l'application de la technologie	
	S7 analyser la faisabilité en termes de coûts et profits	
	S8 faire correspondre les besoins du musée et du public avec des produits du marché	
Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		

Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.3. Gestion des risques Conseille la mise en place de la gestion des risques dans les systèmes d'information à travers l'application d'une politique et d'une procédure définies. Évalue les risques pour le fonctionnement du musée. Documente les risques potentiels et les plans de maîtrise.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend les principes de la gestion de risques et inspecte les solutions TIC pour atténuer les risques identifiés.
	Niveau 3	Conseille sur les actions appropriées et nécessaires à l'adaptation de la sécurité et la réponse à l'exposition au risque. Évalue, gère et garantit la validation des exceptions.
	Niveau 4	Guide pour définir les directives de développement d'une politique de gestion des risques en prenant en compte toutes les contraintes possibles – qu'elles soient techniques, économiques ou politiques. Délègue les tâches.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient</i> <i>de/Est familier avec</i>	C1 valeurs du musée et intérêts à prendre en compte dans l'analyse de risques C2 retour sur investissement comparé à l'évitement des risques C3 bonnes pratiques (méthodologies) et normes dans l'analyse de risque C4 méthodes d'évaluation des risques et opportunités C5 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 développer un plan de gestion des risques pour identifier les actions pour les prévenir S2 communiquer et promouvoir les résultats de l'analyse des risques et des processus de gestion des risques du musée S3 concevoir et documenter les processus d'analyse et de gestion des risques S4 appliquer des mesures d'atténuation et d'urgence	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.4. Gestion des relations Établit et maintient des relations positives entre parties prenantes (internes et externes) en déployant et respectant les processus organisationnels. Maintient des communications régulières avec le musée, l'équipe et les fournisseurs technologiques, et répond aux besoins avec empathie pour leur environnement et les communications sur la gestion de la chaîne logistique. Garantit que les besoins, inquiétudes et plaintes des parties prenantes sont compris et pris en compte tout en respectant la stratégie TIC du musée.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Est responsable de ses actions et de celles des autres dans la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.
	Niveau 4	Autorise l'investissement dans des relations nouvelles ou existantes. Dirige la conception d'une procédure de travail pour conserver de bonnes relations commerciales.

	Niveau 5	
Dimension 4	C1 processus du musée, incluant la prise de décision, les budgets et la structure de gestion	
Exemples de connaissances	C2 objectifs du musée et des autres parties prenantes	
	C3 façon de mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences des parties prenantes	
	C4 défis et risques du musée	
	C5 besoins des musées, du personnel et des fournisseurs technologiques	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C6 compétences interpersonnelles	
Exemples de savoirs	S1 être à l'écoute des besoins du personnel du musée	
	S2 identifier les opportunités gagnant-gagnant pour le musée et l'utilisateur/le public	
<i>Est capable de</i>	S3 établir des attentes réalistes pour développer une confiance mutuelle	
	S4 suivre les engagements pris pour s'assurer de leur réalisation	
	S5 communiquer les bonnes et mauvaises nouvelles pour éviter les surprises	
	S6 répondre aux besoins du musée, de son personnel et des fournisseurs technologiques	
	S7 communiquer (en langues étrangères si c'est utile)	
	S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)	

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.5. Amélioration des processus	
e-Compétence : titre et description générique	Mesure l'efficacité des processus TIC existants (le cas échéant). Recherche et compare des processus TIC de sources différentes. Suit une méthodologie systématique pour évaluer, concevoir et mettre en place des changements de processus ou technologies pour des profits commerciaux significatifs. Évalue les conséquences négatives éventuelles des changements de processus.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de pointe pour étudier les processus et solutions TIC existants pour trouver des innovations possibles. Émet des recommandations basées sur des arguments raisonnés.
	Niveau 4	Guide et conseille la direction du musée quand à la mise en place d'innovations et évolutions qui améliorent la compétitivité ou l'efficacité. Prouve aux managers seniors les avantages commerciaux de changements potentiels.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure	
Exemples de connaissances	C2 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement	
	C3 processus internes existants	
	C4 évolution des TIC intéressantes pour le musée et leur impact potentiel sur les processus	
	C5 optimisation des ressources et réduction des pertes	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C7 façon dont les processus organisationnels du musée sont intégrés aux applications TIC et en dépendent	

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 créer, documenter et classer les procédures et processus essentiels</p> <p>S2 proposer des changements de procédures pour faciliter et rationaliser les améliorations</p> <p>S3 mettre en place des changements de procédures</p> <p>S4 identifier les avantages et améliorations organisationnels de l'adoption des technologies émergentes pour le musée</p> <p>S5 être innovant, créatif</p> <p>S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier)</p>
---	---

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.6. Gestion de la qualité TIC	
e-Compétence : titre et description générique	Conseille quand à la mise en place d'une politique de qualité TIC pour maintenir et enrichir les services du musée. Planifie et définit les indicateurs pour suivre la qualité en regard de la stratégie TIC. Révise les mesures de qualité et recommande des évolutions pour influencer l'amélioration continue de la qualité.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Communique et suit les applications de la politique de qualité TIC du musée.
	Niveau 3	Évalue les indicateurs et processus de gestion de la qualité en se basant sur la politique de qualité TIC du musée et propose des mesures appropriées.
	Niveau 4	Estime à quel point les exigences de qualité sont remplies et guide la mise en place de la politique de qualité. Guide les différentes fonctions du musée de façon transverse pour fixer et dépasser les normes de qualité.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 méthodes, outils et procédures qui devraient être appliqués au musée et niveau auquel ils devraient être appliqués	
Exemples de connaissances	C2 approche de l'audit interne de qualité SI	
	C3 normes et régulations d'efficacité énergétique et d'e-déchets	
	C4 normes de qualité TIC	
Sait/Est conscient de/Est familier avec	C5 architecture d'entreprise du musée et normes internes	
	C6 web, cloud, technologies mobiles et exigences liées à l'environnement	
	C7 technologies et normes à utiliser durant le déploiement	
	C8 potentiel et opportunités des normes appropriées et bonnes pratiques	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 illustrer la façon dont les méthodes, outils et procédures peuvent être utilisés pour appliquer la politique de qualité du musée</p> <p>S2 évaluer et analyser les étapes des processus pour identifier leurs forces et faiblesses</p> <p>S3 assister les responsables des processus dans le choix et l'utilisation de mesures pour évaluer l'efficacité et l'efficacité générale d'un processus</p> <p>S4 suivre, comprendre et agir en fonction des indicateurs de qualité</p> <p>S5 réaliser des audits de qualité</p> <p>S6 faire preuve d'éthique</p>	

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.7. Gestion du changement au niveau commercial	
e-Compétence : titre et description générique	Évalue les implications de solutions numériques nouvelles pour les musées. Définit les exigences et quantifie les bénéfices organisationnels pour le musée. Conseille la direction sur le déploiement du changement en prenant en compte les questions de structure et de culture. Maintient la continuité des processus organisationnels pendant le changement en suivant leur impact, en prenant les mesures correctives nécessaires et en redéfinissant l'approche globale.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Évaluer la nécessité de changer et exploite ses connaissances de point pour identifier des méthodes et normes qui peuvent être déployées.
	Niveau 4	Guide la planification, la gestion et la mise en place de changements importants guidés par la technologie.
	Niveau 5	Utilise son influence pour mettre en place des changements organisationnels.
Dimension 4	C1 stratégies numériques C2 impact des changements commerciaux sur le musée et les ressources humaines C3 impact des changements commerciaux sur les questions légales C3 façon dont les processus commerciaux sont intégrés et dépendent des applications TIC S5 processus et stratégies commerciaux du musée S6 méthodes d'analyse des processus commerciaux et d'information S7 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 analyser les coûts et profits des changements organisationnels du musée S2 sélectionner les solutions TIC appropriées en fonction de leurs bénéfices, risques et impact global S3 construire et documenter un plan pour la mise en place d'améliorations de processus S4 appliquer les normes et outils de gestion de projet S5 identifier les avantages et améliorations organisationnels de l'adoption des technologies émergentes S6 analyser les développements futurs dans les processus organisationnels et les applications technologiques S7 examiner et analyser les effets des déploiements S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)	
<i>Est capable de</i>		

L'Observatoire des e-Jobs est une plateforme collaborative pour la promotion de l'excellence dans les e-métiers, e-savoirs et e-compétences

www.e-jobs-observatory.eu
contact@e-jobs-observatory.eu

Le projet eCult Skills/compétences e-Culture appartient au domaine de l'e-Culture : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-culture
et fait partie de l'Observatoire des eCult Skills : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-cultskills-observatory

Partenaires :

[EMF - The Forum of e-Excellence](#) (Royaume-Uni)
[Euproma](#) (Allemagne)
[HOU - Hellenic Open University](#) (Grèce)
[Kulturno Izobrazevalno Drustvo KIBLA](#) (Slovénie)
[Mapa das Ideias, Edições de Publicações, Lda](#) (Portugal)
[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)



Le projet eCult Skills/compétences e-Culture est co-financé par le programme Leonardo da Vinci du programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la Commission européenne.

AVERTISSEMENT : Ce document reflète uniquement les opinions de ses auteurs et la Commission européenne ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation faite des informations contenues ici.



Community Manager e- Culture

e-Jobs-Observatory.eu

Community Manager e-Culture

2 Description du rôle

Intitulé du rôle	Community Manager e-Culture		
Autres appellations	Manager des nouveaux médias, Manager de la communication en ligne		
Professions liées			
Résumé du rôle	<p>Conscient des besoins de la communauté en ligne, le Community manager e-culture crée et gère une communauté engagée, attractive, accessible et collaborative impliquant toutes les parties prenantes (publics, collègues, représentants des institutions éducatives, professionnels du patrimoine culturel, mécènes, décideurs, etc.). Il/Elle conçoit et met en place la stratégie de communication en ligne d'un musée ou d'une autre institution culturelle (désignés plus tard sous "musées").</p>		
Mission	Créer et entretenir un sens de communauté entre le musée et ses parties prenantes en ligne à travers une stratégie de communication en ligne qui répond aux objectifs du musée et aux besoins des parties prenantes.		
Livrables	Chargé de	Responsable de	Contribue à
	Gestion du contenu sur tous les canaux en ligne du musée (site, newsletter, médias sociaux, forums, blogs, Pinterest...).	Recherches sur la communauté en ligne (informations de base, motivations...)	Organisation d'événements et autres activités de relations publiques (pour créer une communauté physique).
	Plan et stratégie de communication en ligne.	Interactions en ligne avec les parties prenantes du musée en accord avec le protocole du musée.	Loyauté/fidélisation de la communauté d'utilisateurs.
	Résolution rapide et efficace des problèmes et réponse aux questions (mécanisme	Promotion d'activité qui favorise	Stratégie et plan de communication globale du musée.



	de recueil des retours pour le musée).	l'engagement de la communauté. Analyse des retours d'utilisateurs.	
Tâche(s) principale(s)	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir les directives pour la stratégie de communication en ligne du musée.• Rechercher les caractéristiques de la communauté en ligne.• Créer et ajouter du contenu choisi sur les différents canaux de communication du musée pour répondre à ses objectifs et aux besoins de ses parties prenantes.• Répondre et suivre les demandes et questions formulées en ligne.• Modérer les forums.• Suivre les web analytics et les analyser pour définir si les objectifs ont été atteints.		
Environnement	Travaille souvent en tandem avec les équipes de communication, marketing et de relations publiques. Passe beaucoup de temps en ligne et valide l'efficacité des outils collaboratifs.		
ICP	<ul style="list-style-type: none">• Satisfaction et fidélisation des parties prenantes.• Engagement de la communauté.• Statistiques de l'activité en ligne des parties prenantes.• Positionnement du site web du musée.		

3 Profil détaillé

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.3. Plan de développement de la communication en ligne	
e-Compétence : titre et description générique	Utilise les technologies web, en particulier les médias sociaux, au profit du musée. Prend en compte la conception et la structure d'un plan de communication en ligne (partie du plan de communication global du musée) en incluant l'identification d'approches nouvelles et les propositions de retour sur investissement. Considère les modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente une analyse de coût et des arguments raisonnables pour soutenir la stratégie choisie. Garantit le respect des stratégies organisationnelles et technologiques. Communique et vend de plan de communication en ligne aux parties prenantes impliquées et prend en compte les intérêts financiers et organisationnels.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de pointe pour fournir une analyse de l'environnement du musée, etc.
	Niveau 4	Guide la création d'une stratégie de communication en ligne qui répond aux exigences du musée et aux besoins du public et inclut les risques et opportunités. Suggère des façons dont le plan de communication en ligne devrait compléter le plan de communication global.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 éléments et étapes clés du plan de communication en ligne	
Exemples de connaissances	C2 taille et besoins actuels et futurs du marché	
	C3 techniques d'analyse SWOT et de la concurrence (appliquées au public)	
	C4 éléments de profitabilité	
	C5 problématiques et implications liées aux modèles d'approvisionnement	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C7 nouvelles technologies émergentes	
	C8 méthodes d'évaluation des risques et opportunités	
Exemples de savoirs	S1 lister et identifier les principaux points de valeur ajoutée d'un produit ou d'une solution	
<i>Est capable de</i>	S2 concevoir une analyse SWOT détaillée	
	S3 générer des rapports de performance sur le court et le long terme	
	S4 identifier les étapes principales d'un plan	
	S5 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les utilisateurs	
	S6 identifier ce qu'un musée gagne et améliore en adoptant des technologies émergentes	
	S7 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	
	S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)	
	S10 diriger une équipe	
Dimension 1	A. PLANIFIER	

Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.4. Planification de produits / services	
e-Compétence : titre et description générique	Analyse et définit le statuts actuel et visé du plan de communication en ligne. Estime la rentabilité, les points de risque, opportunité, force et faiblesse avec une approche critique. Crée des plans structurés, établit des plannings et étapes clés, garantit l'optimisation des activités et ressources. Gère les demandes de changements. Définit les quantités fournies et donne un aperçu des besoins en documentation additionnelle pour le plan de communication en ligne. Précise la bonne utilisation des produits en incluant les questions légales en accord avec la législation en cours.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Documente systématiquement les normes et éléments simples des outils de communication en ligne.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de pointe pour créer et mettre à jour des documents complexes.
	Niveau 4	Guide et prend la responsabilité du développement et de l'entretien des plans globaux.
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 indicateurs clés de performance habituels C2 méthodes simples de prise de décision C3 méthodologies de gestion de projet structurées C4 méthodes d'optimisation C5 nouvelles technologies émergentes
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 identifier toutes les cibles potentielles des produits et services S2 définir le plan de communication en ligne, identifier les publics cibles principaux et créer de la documentation liée S3 produire des plans de qualité S4 assurer et gérer des informations appropriées pour les décideurs S5 gérer les processus de changement de demande S6 gérer le cycle de vie du développement des produits/services (incluant le processus formel de demande de changement) S7 être précis et sensible aux détails S8 diriger une équipe	
Est capable de		

Dimension 1	A. PLANIFIER
Domaine d'e-Compétence	
Dimension 2	A.7. Veille sur les tendances technologiques
e-Compétence : titre et description générique	Explore les dernières évolutions TIC dans son domaine de compétence pour comprendre quelles technologies peuvent être déployées dans les musées et est capable de les intégrer au plan de communication en ligne. Conçoit des solutions innovantes pour l'intégration de nouvelles technologies dans des produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions. Est capable d'identifier les liens entre les technologies émergentes et les besoins du musée.

Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Exploite une large gamme de connaissances de pointe sur les technologies nouvelles et émergentes, associées à une profonde connaissance du musée pour imaginer et articuler des solutions futures qui améliorent la visibilité du musée en ligne, développent d'une communauté en ligne, facilitent les interactions entre parties prenantes (voir <i>Mission</i>). Utilise son expertise pour guider et conseiller la direction du musée dans le soutien à des décisions stratégiques dans son domaine de compétence.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 technologies émergentes et applications adaptées sur le marché C2 besoins du marché C3 sources d'information pertinentes (magazines, conférences et événements, newsletters, influenceurs, forums en ligne...) C4 règles de discussion dans les communautés web	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 gérer les sources d'information et toujours suivre la plus prometteuse S2 identifier les revendeurs et fournisseurs des solutions les plus prometteuses ; évaluer, justifier et proposer la plus appropriée S3 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes S4 être innovant, créatif S5 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants S6 analyser les retours, groupes cibles et développer une série de stratégies de communication en ligne S7 identifier ce qu'un musée gagne et améliore en adoptant des technologies émergentes S8 transférer les contenus du musée vers le contexte et les outils de la communication en ligne	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	A. PLANIFIER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	A.9. Innovation Conçoit des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées et produits et service qui peuvent aider la stratégie de communication en ligne. Déploie des modes de pensée nouvelle et ouverte pour imaginer l'exploitation d'avancées technologiques pour répondre à des besoins commerciaux/sociétaux ou aux orientations de la recherche.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	

niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 4	Applique une pensée indépendante et sa connaissance de la technologie pour mener l'intégration de concepts isolés en une solution unique.
	Niveau 5	Fait des recommandations de changement pour que le plan de communication général du musée prenne en compte la communication en ligne. Remet en cause le status quo et guide l'introduction stratégique de concepts révolutionnaires.
Dimension 4	C1 technologies existantes et émergentes avec leurs applications sur le marché C2 besoins, tendances, habitudes commerciales, sociales et/ou de recherche C3 techniques et processus d'innovation C4 besoin des utilisateurs en ligne	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes pour les activités en ligne du musée S2 créer une preuve de concept S3 penser autrement S4 identifier les ressources appropriées S5 être innovant, créatif S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S7 faire correspondre les besoins du musée et des utilisateurs avec des produits existants S8 analyser les retours, groupes cibles et développer une série de stratégies de communication en ligne S9 trouver de nouvelles façons d'engager le public dans les activités en ligne du musée	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	B. DÉVELOPPER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	B.5. Production de documentation Production de documents décrivant les produits, services et outils et application utilisés pour la communication en ligne en respectant les exigences pertinentes pour la documentation. Sélectionne le style de communication et le média approprié pour les présentations. Crée des modèles pour le système de gestion des documents. Garantit que les fonctions et fonctionnalités sont documentées d'une façon appropriée. S'assure que les documents existants sont à jour.	
e-Compétence : titre et description générique		
Dimension 3	Niveau 1	Utilise et applique les normes pour les documents structurels.
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Détermine les caractéristiques minimales de la documentation en prenant en compte l'environnement auquel elle s'applique.
	Niveau 3	Adapte le niveau de détail à l'objectif de la documentation et à la population cible.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 outils de production, édition et diffusion de documents professionnels C2 outils de création de présentations multimédias C3 documents techniques différents nécessaires à la conception, au développement et au déploiement de produits, applications et services C4 contrôle des versions lors de la production de documents	
Exemples de connaissances		

<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	
Exemples de savoirs	S1 observer et mettre en place efficacement l'utilisation de standards propres à l'organisation pour les publications S2 préparer des modèles pour les publications communes S3 organiser et contrôler l'articulation de la gestion de contenu S4 veiller à l'alignement des publications avec la solution pendant tout son cycle de vie S5 être précis et sensible aux détails
<i>Est capable de</i>	

Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	C.1. Aide aux utilisateurs	
e-Compétence : titre et description générique	Répond aux demandes et problèmes des utilisateurs en ligne en sauvegardant les informations importantes. Garantit la résolution ou fait remonter les incidents et optimise la performance du système en respectant les accords de niveau de service (ANS) prédéfinis. Comprend comment suivre les résultats des solutions et la satisfaction des utilisateurs en ligne.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	Est informé d'aspects techniques et de contenu, sait par exemple comment supprimer quelqu'un d'une liste de diffusion, quel type de contenu est disponible au musée... Interagit avec les utilisateurs en ligne, par exemple en répondant aux questions posées dans un délai acceptable, en informant les utilisateurs avec des annonces régulières... Résout les incidents en ligne en suivant des procédures définies.
	Niveau 2	Interprète systématiquement les problèmes des utilisateurs en ligne et identifie des solutions et effets secondaires possibles. Utilise son expérience pour aborder les problèmes des utilisateurs et interroge la base de données pour des solutions potentielles. Fait remonter des incidents complexes et non-résolus. Enregistre et suit les problèmes depuis leur apparition jusqu'à leur résolution.
	Niveau 3	Agit de façon créative, applique des améliorations de service continues.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 applications TIC pertinentes pour les utilisateurs C2 structures de bases de données et organisation du contenu C3 procédures de remontée des problèmes au sein du musée C5 sources d'information sur des solutions potentielles	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 poser les bonnes questions aux utilisateurs pour identifier des symptômes S2 analyser les symptômes pour identifier le domaine de l'erreur de l'utilisateur ou de l'erreur technique S3 déployer les outils de support pour trouver systématiquement l'origine d'une erreur ou d'un échec technique S4 communiquer clairement avec les utilisateurs finaux et donner des instructions pour surmonter les problèmes S5 enregistrer et coder les problèmes pour favoriser la croissance et l'intégrité des outils de support en ligne	
<i>Est capable de</i>		

	<p>S6 être précis et sensible aux détails</p> <p>S7 communiquer (langues étrangères incluses si possible)</p> <p>S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)</p> <p>S9 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles</p>
--	---

<p>Dimension 1</p> <p>Domaine d'e-Compétence</p>	C. UTILISER
--	-------------

<p>Dimension 2</p> <p>e-Compétence : titre et description générique</p>	<p>C.4. Gestion des problèmes</p> <p>Identifie les incidents en ligne. A une approche proactive pour éviter ou identifier la raison première des problèmes TIC. Déploie un système de connaissance basé sur la récurrence des erreurs communes. Résout, en consultant et s'aidant d'experts si nécessaire, ou fait remonter les incidents liés à l'utilisation d'outils et applications de communication en ligne.</p>
---	---

<p>Dimension 3</p> <p>Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF</p>	<p>Niveau 1</p>	
	<p>Niveau 2</p>	Identifie et classe par type les incidents en ligne et interruptions de service. Enregistre les incidents en les répertoriant par symptôme et par résolution.
	<p>Niveau 3</p>	Exploite ses connaissances de pointe et son excellente compréhension des applications et outils de communication en ligne ainsi que de la gestion de problèmes pour identifier et résoudre des échecs avec le moins d'interruption de service possible, avec l'aide d'experts si nécessaire. Dans des environnements chargés émotionnellement, prend les décisions raisonnées sur les actions appropriées pour minimiser l'impact commercial des problèmes. Identifie rapidement le composant défectueux.
	<p>Niveau 4</p>	
	<p>Niveau 5</p>	

<p>Dimension 4</p> <p>Exemples de connaissances</p> <p><i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i></p> <p>Exemples de savoirs</p> <p><i>Est capable de</i></p>	<p>C1 infrastructure TIC générale et éléments clés du musée</p> <p>C2 procédures de suivi du musée</p> <p>C3 procédures de remontée des problèmes critiques au sein du musée</p> <p>C4 application et disponibilité des outils de diagnostic</p> <p>C5 lien entre les éléments de l'infrastructure système et l'impact des échecs sur les processus commerciaux</p> <p>C6 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement</p> <p>S1 suivre l'avancée des problématiques tout au long de leur cycle de vie et communiquer efficacement</p> <p>S2 identifier les échecs critiques des différentes parties d'un projet et agir pour limiter les actions de ces échecs</p> <p>S3 conduire des audits de gestion des risques et agir pour minimiser les dommages</p> <p>S4 allouer les ressources adaptées aux activités de maintenance, en équilibrant les coûts et les risques</p> <p>S5 communiquer à tous les niveaux pour assurer l'utilisation de ressources internes et externes adaptées pour minimiser les interruptions de service</p> <p>S6 être précis et sensible aux détails</p>
--	---

<p>Dimension 1</p>	D. FACILITER
---------------------------	--------------

Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.2. Développement de la stratégie de qualité	
e-Compétence : titre et description générique	Définit, améliore et affine une stratégie formalisée pour répondre aux attentes du musée et de son public et améliorer la performance commerciale (équilibre entre les coûts et les risques). Identifie les processus cruciaux influençant la livraison et la performance des applications de communication en ligne. Utilise des normes définies pour formuler des objectifs de qualité de la gestion de service, des applications et des processus. Identifie les personnes responsables de la gestion de la qualité des applications de communication en ligne.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Utilise ses connaissances d'expert pour détecter et adopter les bonnes pratiques parmi les applications, outils et solutions de gestion de communautés en ligne. Envisage l'intégration de la qualité des applications de communication en ligne (par exemple les indicateurs et l'amélioration continue dans la culture du musée).
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 stratégie de gestion de l'information du musée C2 besoins du musée et des publics C3 comment mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences du musée et du public C4 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure C5 applications de communication en ligne existantes et émergentes et bonnes pratiques
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 définir une stratégie TIC de qualité pour correspondre aux standards de l'organisation en termes de performances et d'objectifs de satisfaction des consommateurs S2 identifier les indicateurs de qualité à utiliser S3 appliquer des standards et bonnes pratiques adaptés pour maintenir la qualité de l'information S4 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants S5 analyser l'impact des changements fonctionnels/techniques sur les besoins des musées et des publics S6 être précis et sensible aux détails	
<i>Est capable de</i>		
Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.11. Identification des besoins	
e-Compétence : titre et description générique	Écoute activement les parties prenantes clés internes/externes pour articuler et clarifier leurs besoins. Gère la relation avec les parties prenantes pour assurer que la solution est en accord avec les exigences du musée. Propose différentes solutions en analysant le contexte pour soutenir un plan de communication centré sur l'utilisateur. Conseille l'équipe de direction de l'organisation quant aux solutions appropriées. Défend le processus de mise en place ou de configuration d'éléments choisis du plan.	
Dimension 3	Niveau 1	

Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Construit des relations fiables avec des parties prenantes principales et les aide à clarifier leurs besoins.
	Niveau 4	Exploite une connaissance profonde des parties prenantes principales (voir Mission) pour proposer des solutions à leurs besoins. Apporte son expertise aux parties prenantes principales en proposant des solutions et fournisseurs.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 technologies émergentes et applications adaptées sur le marché	
Exemples de connaissances	C2 besoins de communication du musée	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C3 besoins des parties prenantes principales	
Exemples de savoirs	C4 structures et processus du musée	
	C5 techniques d'analyse des besoins du public	
<i>Est capable de</i>	C6 techniques de communication	
	C7 techniques de "Story telling"	
	S1 analyser et formaliser les processus de communication en ligne	
	S2 analyser les exigences du musée et du public	
	S3 présenter les coûts et retours sur investissement des solutions TIC	
	S4 faire correspondre les besoins des parties prenantes avec des produits existants	
	S5 analyser l'impact des changements fonctionnels/techniques sur les parties prenantes principales	

Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.12. Marketing en ligne	
e-Compétence : titre et description générique	Comprend les principes fondamentaux du marketing en ligne. Fait la différence entre l'approche traditionnelle et en ligne. Se rend compte du nombre de canaux disponibles. Évalue l'efficacité de différentes approches et applique des techniques de mesure rigoureuses. Planifie une stratégie cohérente qui favorise les interactions avec la communauté en ligne en utilisant les moyens les plus efficaces. Comprend les enjeux de protection des données et de vie privée liés à la mise en place de la stratégie marketing.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Comprend et applique les techniques de marketing digital pour développer un plan de marketing digital effectif et intégré en utilisant différentes méthodes comme l'achat d'espace, les mails, les réseaux sociaux et le marketing mobile.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de pointe pour utiliser des outils d'analyse et évaluer l'efficacité des sites web en termes de performance technique et de vitesse de chargement. Évaluer l'engagement des utilisateurs en exploitant une large gamme de rapports analytiques. Connaît les implications légales des approches adoptées.
	Niveau 4	
	Niveau 5	

Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 stratégie marketing C2 technologies web C3 marketing sur les moteurs de recherche (SEM) C4 référencement (SEO) C5 marketing mobile (exemple : Pay Per Click) C6 social media marketing C7 e-mail marketing C8 marketing et achat d'espace C9 exigences et problématiques légales C10 gestion de l'e-réputation C11 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 comprendre comment le web peut être utilisé pour augmenter la satisfaction du public S2 comprendre le marketing centré sur l'utilisateur S3 utiliser et interpréter les Web analytics S4 comprendre l'environnement en ligne S5 maintenir des relations en face à face (hors ligne) avec les groupes cibles pour bénéficier à la gestion de l'e-réputation

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.1. Développement de prévisions Interprète les besoins du musée et des utilisateurs et la réceptivité du marché face à des produits et services TIC culturels. Applique des indicateurs pertinents pour permettre la prise de décision en support du développement, de l'application et du marketing de la stratégie TIC du musée.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses compétences pour établir des prévisions en utilisant les retours du public et en évaluant les capacités TIC du musée.
	Niveau 4	Prend la responsabilité de la production de prévisions de long terme. Comprend le marché mondial en identifiant et évaluant les informations pertinentes d'un contexte commercial, politique et social plus large.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 taille du marché et changements significatifs C2 accès au marché en fonction des conditions actuelles (exemple : les politiques gouvernementales, technologies émergentes, tendances culturelles et sociales, etc.) C3 fonctionnement complet des chaînes d'approvisionnement C4 techniques d'analyse de données à large échelle (data mining) C5 méthodes d'analyse de l'information et des processus de communication en ligne C6 façon dont les processus marketing sont intégrés et dépendants des applications TIC C7 nouvelles technologies émergentes (ex : systèmes distribués, virtualisation, mobilité, ensembles de données) C8 besoins du musée et des publics C9 techniques d'analyse des besoins du musée et des utilisateurs C10 budget du musée dédié au développement de TIC	

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 appliquer différents scénarios pour obtenir des perspectives réalistes</p> <p>S2 générer des prévisions de vente à partir des parts de marché actuelles</p> <p>S3 interpréter des données de recherche externes et analyser des informations</p> <p>S4 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes</p> <p>S5 analyser les développements futurs dans les processus marketing et l'utilisation de la technologie</p> <p>S6 analyser la faisabilité en termes de coûts et profits</p> <p>S7 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits du marché</p>
---	--

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.4. Gestion des relations Maintenir des relations de communication régulière avec un public en ligne, le musée, son personnel et les fournisseurs de technologies et répond à leurs besoins en étant en empathie avec leur environnement et la gestion de la communication sur la chaîne d'approvisionnement. Garantit que les besoins, inquiétudes et les plaintes des parties prenantes sont compris et pris en compte en respectant la politique de l'organisation.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Conseille sur l'autorisation d'investir dans les relations nouvelles ou existantes.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i> Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>C1 objectifs du musée et des autres parties prenantes (voir Mission)</p> <p>C2 façon de mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences des parties prenantes</p> <p>C3 défis et risques commerciaux du musée</p> <p>C4 besoins des musées, du personnel et des fournisseurs technologiques</p> <p>C5 compétences interpersonnelles</p> <p>C6 besoins et motivations du public</p> <p>S1 être à l'écoute des besoins des publics</p> <p>S2 identifier les opportunités gagnant-gagnant pour les utilisateurs et le musée</p> <p>S3 établir des attentes réalistes pour développer une confiance mutuelle</p> <p>S4 suivre les engagements pris pour s'assurer de leur réalisation</p> <p>S5 communiquer les bonnes et mauvaises nouvelles pour éviter les surprises</p> <p>S6 répondre aux besoins du musée, de son personnel et des fournisseurs technologiques</p> <p>S7 communiquer (en langues étrangères si c'est utile)</p>	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
---	----------	--

<p>Dimension 2</p> <p>e-Compétence : titre et description générique</p>	<p>E.6. Gestion de la qualité de la communication en ligne Met en place la politique de qualité de la communication en ligne pour maintenir et améliorer les services du musée liés à l'animation de la communauté en ligne. Planifie et définit les indicateurs pour gérer la qualité en respect de la stratégie TIC et de communication globale. Révise les mesures de qualité et recommande des évolutions pour influencer l'amélioration continue de la qualité.</p>	
<p>Dimension 3</p> <p>Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF</p>	<p>Niveau 1</p>	
	<p>Niveau 2</p>	<p>Communique et suit l'application de la politique de qualité de la communication en ligne du musée.</p>
	<p>Niveau 3</p>	<p>Évalue les indicateurs et processus de gestion de la qualité en se basant sur la politique de qualité de la communication en ligne et propose des mesures.</p>
	<p>Niveau 4</p>	<p>Évaluer et estime le degré auquel les exigences de qualité ont été remplies et guide la mise en place de la politique de qualité liée à la communication en ligne. Guide en transverse la définition et le dépassement des normes de qualité.</p>
	<p>Niveau 5</p>	
<p>Dimension 4</p> <p>Exemples de connaissances</p> <p><i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i></p> <p>Exemples de savoirs</p> <p><i>Est capable de</i></p>	<p>C1 norme de qualité de communication en ligne C2 exigences du web, du cloud et des technologies mobiles C3 technologies et normes à utiliser durant le déploiement C4 potentiel et opportunités des normes appropriées et bonnes pratiques</p> <p>S1 illustrer la façon dont les méthodes, outils et procédures peuvent être utilisés pour appliquer la politique de qualité de communication en ligne du musée S2 évaluer et analyser les étapes des processus pour identifier leurs forces et faiblesses S3 assister les responsables des processus dans le choix et l'utilisation de mesures pour évaluer l'efficacité et l'efficacité générale d'un processus S4 suivre, comprendre et agir en fonction des indicateurs de qualité S5 réaliser des audits de qualité S6 faire preuve d'éthique</p>	
<p>Dimension 1</p> <p>Domaine d'e-Compétence</p>	<p>E. GÉRER</p>	
<p>Dimension 2</p> <p>e-Compétence : titre et description générique</p>	<p>E.7. Gestion du changement au niveau commercial Évalue les implications de nouvelles solutions numériques dans la communication en ligne du musée. Définit les exigences et quantifie les bénéfices pour le musée. Gère le déploiement du changement en prenant en compte les enjeux structurels et culturels. Maintient la continuité des processus dans le changement, en suivant son impact et en prenant toutes les mesures correctives et en affinant l'approche.</p>	
<p>Dimension 3</p> <p>Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux</p>	<p>Niveau 1</p>	
	<p>Niveau 2</p>	
	<p>Niveau 3</p>	<p>Évaluer les besoins de changement et exploite ses compétences d'expert pour identifier des méthodes et normes qui peuvent être déployées.</p>

niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 4	Guide la planification, la gestion et la mise en place de changement commerciaux importants guidés par la communication en ligne.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		C1 stratégies numériques C2 impact des changements commerciaux liés à la communication en ligne sur le musée et les ressources humaines C3 façon dont les processus de communication en ligne du musée sont intégrés dans le marketing mix en ligne et dépendent d'applications TIC C4 stratégie et processus commerciaux du musée C5 méthodes d'analyse de l'information et des processus de communication en ligne C6 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>		S1 analyser les coûts et profits des changements commerciaux S2 sélectionner les solutions TIC appropriées en fonction de leurs bénéfices, risques et impact global S3 construire et documenter un plan pour la mise en place d'améliorations de processus S4 appliquer les normes et outils de gestion de projet S5 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes S6 analyser les futures évolutions de la communication en ligne du musée et des applications technologiques S7 examiner et analyser les effets des déploiements S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)



L'Observatoire des e-Jobs est une plateforme collaborative pour la promotion de l'excellence dans les e-métiers, e-savoirs et e-compétences

www.e-jobs-observatory.eu
contact@e-jobs-observatory.eu

Le projet eCult Skills/Compétences e-Culture appartient au domaine de l'e-Culture : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-culture

et fait partie de l'Observatoire des eCult Skills : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-cultskills-observatory

Partenaires :

[EMF - The Forum of e-Excellence](#) (Royaume-Uni)

[Euproma](#) (Allemagne)

[HOU - Hellenic Open University](#) (Grèce)

[Kulturno Izobrazevalno Drustvo KIBLA](#) (Slovénie)

[Mapa das Ideias, Edições de Publicações, Lda](#) (Portugal)

[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)



Le projet eCult Skills/compétences e-Culture est co-financé par le programme Leonardo da Vinci du programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la Commission européenne.

AVERTISSEMENT : Ce document reflète uniquement les opinions de ses auteurs et la Commission européenne ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation faite des informations contenues ici.



Développeur d'expériences culturelles interactives

e-Jobs-Observatory.eu

Développeur d'expériences culturelles interactives

4 Description du rôle

Intitulé du rôle	Développeur d'expériences culturelles interactives		
Autres appellations	Concepteur d'expositions interactives		
Professions liées	Développeur informatique et e-culture, concepteur de produits culturels numériques, organisateur d'expositions numériques		
Résumé du rôle	Conçoit, développe et met en place des expériences innovantes et interactives incluant du contenu numérique à travers des interfaces et canaux physiques et virtuels.		
Mission	Contribuer aux expositions en concevant, développant et déployant des installations interactives et multimédias qui enrichissent l'expérience pour tous les publics et favorisent la transmission du message de l'exposition.		
Livrables	Chargé de	Responsable de	Contribue à
	<p>Développement d'expériences multimédia et interactives et leurs spécifications TIC pertinentes pour le contenu de l'exposition.</p> <p>Conception des scripts pour une expérience interactive dans les expositions.</p>	<p>Description des exigences TIC pour chaque application.</p> <p>Assurance du lien entre les installations sur site et les outils en ligne.</p> <p>Développement d'outils d'accessibilité pour tout type de visiteurs, incluant ceux qui ont des besoins spéciaux.</p>	<p>Conception de l'exposition avec les commissaires et le département éducatif.</p> <p>Étude du public.</p>



		Développement de directives interactives par évaluation et analyse des impacts.	
Tâche(s) principale(s)		<ul style="list-style-type: none">• Développer des installations et outils interactifs pertinents pour le contenu du musée/de l'exposition et qui résultent en une expérience enrichie pour tout type de public.• Faciliter la relation entre les différentes équipes du musée : commissaires et conservateurs, TIC, éducation, marketing et communication.• Rester informé des nouvelles solutions technologiques.• Garantir que les installations et outils interactifs qui correspondent aux besoins de tout type de public.	
Environnement		Travaille avec les commissaires d'exposition et le service éducatif dans le but de trouver le potentiel interactif dans la conception d'une exposition. Travaille avec l'équipe TIC en tant qu'intermédiaire entre l'équipe de conception de l'exposition, TIC, éducative, marketing et communication.	
ICP		<ul style="list-style-type: none">• Diversité des moyens/supports/installations pertinents utilisés pour créer le lien entre les publics et le contenu de l'exposition.• Taille et fréquence du public du musée (fréquentation)• Évaluation de l'expérience du musée (analyse qualitative et quantitative)	

5 Profil détaillé

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.3. Développement de business plan	
e-Compétence : titre et description générique	Conçoit et structure le business plan lié au développement d'un outil/application/installation interactif multimédia, en accord avec la stratégie TIC du musée, en incluant l'identification d'approches alternatives et de proposition de retour sur investissement. Prend en compte les modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente une analyse de coûts et profits et des arguments raisonnés en faveur du plan choisi. S'assure du respect de la stratégie TIC du musée. Communique ce plan aux différentes équipes du musée et prend en compte les intérêts politiques, financiers et organisationnels.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses connaissances d'expert pour apporter une analyse de l'environnement de marché, etc.
	Niveau 4	Guide la création du plan lié au développement d'une installation ou d'un outil multimédia et interactif qui répond aux exigences du musée et de son personnel et aux besoins du public.
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 éléments et étapes clés d'un plan de développement d'un outil/application interactif et multimédia C2 taille et besoins actuels et futurs du public C3 techniques d'analyse SWOT et de la concurrence (pour évaluer les fonctionnalités des produits et leur environnement) C4 chaînes de création de valeur C5 éléments de profitabilité C6 problématiques et implications liées aux modèles d'approvisionnement C7 nouvelles technologies émergentes C8 méthodes d'évaluation des risques et opportunités
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 lister et identifier les principaux points de valeur ajoutée d'un produit ou d'une solution S2 définir les canaux de création de valeur adaptés S3 concevoir une analyse SWOT détaillée S4 générer des rapports de performance sur le court et le long terme S5 identifier les étapes principales d'un plan S6 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les publics S7 identifier ce qu'un musée gagne et améliore en adoptant des technologies émergentes S8 communiquer (en langues étrangères si nécessaire) S9 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S10 diriger une équipe S11 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	
<i>Est capable de</i>		



Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.4. Planification de produit/service	
e-Compétence : titre et description générique	Analyse et définit les statuts actuel et cible d'un plan lié au développement d'un outil/application interactif et multimédia. Estime les points de risques, opportunités, forces et faiblesses avec une approche critique. Crée des plans structurés avec des échelles de temps et des étapes clés et l'optimisation des activités et ressources. Gère les demandes de changement. Définit les quantités fournies et donne un aperçu des spécifications additionnelles de la documentation du plan liée au développement d'outils/applications interactifs et multimédias. Précise la bonne utilisation des produits, incluant les questions légales en accord avec les régulations en vigueur.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Agit pour documenter de façon systématique les normes et éléments simples d'un outil ou d'une installation multimédia.
	Niveau 3	
	Niveau 4	Guide et prend la responsabilité du développement et du maintient des plans généraux.
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 indicateurs clés de performance habituels C2 méthodes simples de prise de décision C3 méthodes agiles C4 méthodologies de gestion de projet structurées C5 méthodes d'optimisation C6 nouvelles technologies émergentes
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 identifier toutes les cibles potentielles des produits et services S2 définir le plan de communication, identifier les utilisateurs clés et créer la documentation appropriée S3 produire des plans de qualité S4 assurer et gérer des informations appropriées pour les décideurs S5 gérer le processus de changement de demande S6 gérer le cycle de vie du développement des produits/services (incluant le processus formel de demande de changement) S7 être précis et sensible aux détails S8 diriger une équipe	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		



<p>Dimension 2</p> <p>e-Compétence : titre et description générique</p>	<p>A.6. Conception d'applications</p> <p>Analyse, précise, met à jour et met à disposition un modèle pour la mise en place des applications en accord avec la politique SI et les besoins du musée et des publics. Sélectionne les options techniques appropriées pour la conception des applications en optimisant l'équilibre coût-qualité. Conçoit la structure des données et construit des modèles de structure de systèmes en accord avec les résultats d'analyse avec des langages de modélisation. Garantit que tous les aspects d'interopérabilité, usabilité et sécurité sont pris en compte. Identifie un référentiel commun pour valider les modèles de développement (par exemple l'approche itérative) avec des utilisateurs représentatifs.</p>	
<p>Dimension 3</p> <p>Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF</p>	<p>Niveau 1</p>	<p>Contribue à la conception et aux spécifications des interfaces fonctionnelles générales.</p>
	<p>Niveau 2</p>	<p>Organise la planification globale de la conception des applications.</p>
	<p>Niveau 3</p>	<p>Répond de ses actions et de celles des autres pour assurer que l'application est correctement intégrée dans un environnement complexe et répond aux besoins du public.</p>
	<p>Niveau 4</p>	
	<p>Niveau 5</p>	
<p>Dimension 4</p> <p>Exemples de connaissances</p> <p><i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i></p>	<p>C1 modélisation des exigences et méthodes d'analyse du besoin C2 méthodes de développement logiciel et leur logique C3 chiffres liés au développement d'applications C4 principe de la conception d'interfaces utilisateur C5 langages de formalisation de spécifications fonctionnelles C6 applications existantes et architecture liées C7 SGBD, entrepôt de données, DSS... C8 technologies mobiles C9 méthodes de mobilisation de menaces C10 besoins du musée et des publics</p>	
<p>Exemples de savoirs</p> <p><i>Est capable de</i></p>	<p>S1 identifier le public S2 collecter, formaliser et valider les exigences fonctionnelles et non-fonctionnelles S3 appliquer des modèles d'estimation et des données à l'évaluation des coûts des différentes phases du cycle de vie du logiciel S4 évaluer l'usage de prototypes pour appuyer la validation des exigences S5 concevoir, organiser et suivre le plan général de conception d'une application S6 concevoir les spécifications fonctionnelles en commençant pour les exigences prédéfinies S7 évaluer si les différentes méthodes de développement des applications sont appropriées pour le scénario en cours S8 communiquer fréquemment et de façon systématique avec le public et les différentes équipes du musée S9 s'assurer que les commandes et fonctionnalités sont intégrées à la conception S10 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les publics S11 être précis et sensible aux détails</p>	
<p>Dimension 1</p> <p>Domaine d'e-Compétence</p>	<p>A. PLANIFIER</p>	

<p>Dimension 2</p> <p>e-Compétence : titre et description générique</p>	<p>A.7. Veille sur les tendances technologiques</p> <p>Explore les dernières technologies TIC dans son domaine de compétence pour comprendre quelles évolutions technologiques pourraient être déployées dans les musées. Conçoit des solutions innovantes pour l'intégration de nouvelles technologies dans des produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions. Est capable d'identifier les liens entre les technologies émergentes et les besoins du public et du personnel du musée, en accord avec la plan de gestion des ressources.</p>	
<p>Dimension 3</p> <p>Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF</p>	<p>Niveau 1</p>	
	<p>Niveau 2</p>	
	<p>Niveau 3</p>	
	<p>Niveau 4</p>	<p>Exploite des connaissances de pointe variées sur les technologies nouvelles et émergentes, ainsi qu'une profonde compréhension des besoins du musée pour imaginer et articuler des solutions futures qui amélioreront les interactions avec le public.</p> <p>Utilise son expertise pour guider et conseiller l'équipe de direction dans les prises de décision stratégiques de son domaine de compétence.</p>
	<p>Niveau 5</p>	
<p>Dimension 4</p> <p>Exemples de connaissances</p> <p><i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i></p> <p>Exemples de savoirs</p> <p><i>Est capable de</i></p>	<p>C1 technologies émergentes et leurs applications adaptées</p> <p>C2 prédispositions du public à interagir avec de nouvelles technologies</p> <p>C3 sources d'information pertinentes (magazines, conférences et événements, newsletters, influenceurs, forums en ligne...)</p> <p>C5 bonnes pratiques</p> <p>C6 besoins du public</p> <hr/> <p>S1 gérer les sources d'information et toujours suivre la plus prometteuse</p> <p>S2 identifier les revendeurs et fournisseurs des solutions les plus prometteuses ; évaluer, justifier et proposer la plus appropriée</p> <p>S3 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes</p> <p>S4 être innovant, créatif</p> <p>S5 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants</p> <p>S6 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les publics</p> <p>S7 identifier les avantages et améliorations possibles pour le musée grâce à l'adoption de technologies émergentes</p>	
<p>Dimension 1</p> <p>Domaine d'e-Compétence</p>	<p>A. PLANIFIER</p>	

Dimension 2	A.9. Innovation	
e-Compétence : titre et description générique	Conçoit des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits et services qui peuvent enrichir les interactions avec le public. Utilise une pensée ouverte et innovante pour imaginer l'exploitation des avancées technologiques pour répondre aux besoins du musée et de la société.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Applique des modes de pensée indépendante et sa connaissance de la technologie pour diriger l'intégration de concepts isolés en une solution unique.
	Niveau 5	Remet en cause le status quo et guide la stratégie d'introduction de concepts révolutionnaires.
Dimension 4	C1 technologies existantes et émergentes avec leurs applications sur le marché C2 nouvelles tendances commerciales, muséales et sociales C3 techniques et processus d'innovation C4 besoins du musée et des publics	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 identifier les avantages et améliorations possibles pour le musée grâce à l'adoption de technologies émergentes S2 créer une preuve de concept S3 penser autrement S4 identifier les ressources appropriées S5 appliquer/adapter les solutions technologiques innovantes aux musées S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S7 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants S8 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les publics	
Est capable de		

Dimension 1	B. DÉVELOPPER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	B.1. Développement d'application	
e-Compétence : titre et description générique	Interprète la conception d'application pour développer des applications qui répondent aux besoins du public. Adapte des solutions existantes. Code, répare, teste et documente les étapes du développement produit. Sélectionne les techniques de développement adaptées. Optimise l'efficacité, le coût, la qualité. Valide les résultats avec les représentants du public, intègre la solution globale.	
Dimension 3	Niveau 1	Est guidé pour développer, tester et documenter les applications qui deviennent des expériences enrichissantes pour tout type de public.
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux	Niveau 2	Développer et valide systématiquement les applications.
	Niveau 3	Faisant preuve de créativité, développe des applications et sélectionne les options techniques appropriées.

niveaux 3 à 8 de l'EQF		Optimise le développement des applications, leur entretien et leur performance en appliquant des modèles de conception et en réutilisant des solutions éprouvées.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 modules/logiciels appropriés C2 composants, outils et architectures matériels C3 conception fonctionnelle et technique C4 technologies les plus performantes C5 langages de programmation C6 modèles de consommation énergétique des éléments logiciels/matériels C8 systèmes d'exploitation et plateformes logicielles C9 environnement de développement intégré C10 développement rapide des applications C11 problématiques de propriété intellectuelle C12 langages et technologies de modélisation C13 langages de définition des interfaces C14 sécurité	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 expliquer et communiquer sur la conception/le développement au personnel du musée, en particulier à ceux qui vont l'expliquer et le présenter à un public S2 mener des tests et évaluer leurs résultats en regard des spécifications produit S3 utiliser des architectures logicielles et/ou matérielles appropriées S4 développer des interfaces utilisateur, des briques commerciales pour les logiciels et des composants logicielles embarquées S5 gérer et garantir des niveaux élevés de cohésion et de qualité S6 utiliser des modèles de données S7 mener et évaluer des tests dans l'environnement du public cible S8 coopérer avec l'équipe de développement et les concepteurs d'applications S9 être précis et sensible aux détails S10 travailler en équipe	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	B. DÉVELOPPER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	B.2. Intégration des composants Intègre le matériel, le logiciel et les composants des sous-systèmes dans un système existant ou nouveau. Respecte les processus établis et les procédures comme la gestion de la configuration et la maintenance. Prend en compte la compatibilité des modules nouveaux et existants pour assurer l'intégrité du système, son interopérabilité et la sécurité de l'information. Vérifie et teste la capacité et la performance du système et la documentation d'une intégration réussie.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux	Niveau 1	
	Niveau 2	Agit pour identifier systématiquement la compatibilité des spécifications logicielles et matérielles. Documente les activités durant l'installation, les écarts d'enregistrement et la résolution de problèmes.

niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 3	Prend la responsabilité de ses actions et de celles des autres pendant le processus d'intégration. Suit les normes adaptées et change les procédures de contrôle pour maintenir l'intégrité du système global, de ses fonctionnalités et de sa fiabilité.
	Niveau 4	Exploite une large gamme de connaissances de pointe pour créer des processus pour tout le cycle d'intégration, en incluant la création de normes de pratiques internes. Guide le tri et l'assignation des ressources des programmes d'intégration.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 modules/programmes logiciels et composants matériels anciens, existants et nouveaux C2 impact de l'intégration système sur des systèmes/organisations existants C3 techniques d'interfaçage entre les modules, systèmes et composants C4 techniques de test d'intégration C5 outils de développement (par exemple : environnement de développement, management, accès au code source et gestion des révisions) C6 bonnes pratiques et techniques de conception	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs		
<i>Est capable de</i>	S1 mesurer la performance système avant, pendant et après l'intégration système S2 documenter et enregistrer les activités, problèmes et activités liées à la réparation S3 associer les besoins des publics avec des produits du marché S4 vérifier que les capacités et l'efficacité des systèmes intégrés correspondent aux caractéristiques nécessaires S5 sécuriser/sauvegarder les données pour garantir leur intégrité pendant l'intégration système S6 être précis et sensible aux détails S7 travailler en équipe S8 déployer les nouvelles composantes sans perturber aucunement les activités quotidiennes du musée	

Dimension 1	B. DÉVELOPPER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	B.3. Tests	
e-Compétence : titre et description générique	Construit et exécute des procédures de test systématiques pour les outils, installations, applications interactifs et multimédia ou les exigences d'usabilité des publics pour vérifier le respect des spécifications. S'assure que la performance des outils, applications, installations est conforme aux attentes. Assure le respect de normes internes, externes, nationales et internationales en incluant la santé et la sécurité, l'usabilité, la performance, la fiabilité et la compatibilité, les normes écologiques, comme la consommation énergétique. Produits des documents et rapports pour attester du respect des certifications.	
Dimension 3	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise des programmes de test et construit des scripts pour souligner les vulnérabilités potentielles. Enregistre et rapporte les résultats avec une analyse.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de pointe pour superviser des programmes de test complexes. Assure que les tests et résultats soient documentés pour fournir des informations aux responsables des processus, comme les concepteurs, les utilisateurs ou ceux qui les entretiennent. Chargé de surveiller la conformité avec les procédures de test avec une piste d'audit documentée.
	Niveau 4	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF		

	Niveau 5	
Dimension 4	C1 techniques, infrastructure et outils à utiliser lors du processus de test	
Exemples de connaissances	C2 cycle de vie du processus de test	
	C3 différents type de tests (fonctionnels, d'intégration, de performance, d'usabilité, de stress...)	
	C4 normes nationales et internationales définissant les critères de qualité pour les tests	
	C5 web, cloud, technologies mobiles et exigences liées à l'environnement	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 créer un gérer un plan d'essai	
	S2 gérer et évaluer le processus de test	
Est capable de	S3 concevoir les essais d'installations/outils/applications multimédias et interactifs	
	S4 préparer et mener les essais d'installations/outils/applications multimédias et interactifs	
	S5 créer des rapports et documenter les tests et résultats	
	S6 être précis et sensible aux détails	
	S7 travailler en équipe	

Dimension 1	B. DÉVELOPPER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	B.4. Déploiement des solutions	
e-Compétence : titre et description générique	En suivant les normes de pratiques prédéfinies, mène les interventions nécessaires planifiées pour mettre en place une solution qui va résulter en une expérience interactive importante et permettre la transmission du message d'une collection/exposition de musée (installation, mise à jour, déprogrammation incluses). Configure le matériel, le logiciel et le réseau pour assurer l'interopérabilité des composants du système et répare les erreurs et incompatibilités. Fait appel à des spécialistes supplémentaires si nécessaire, comme les fournisseurs de réseau tiers. Remet formellement aux utilisateurs des solutions pleinement opérationnelles et complète la documentation comprenant toutes les informations pertinentes, en incluant les personnes cibles de l'équipement, la configuration et les données de performance.	
Dimension 3	Niveau 1	Est guidé dans le retrait et l'installation de composants en accord avec des instructions détaillées.
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Agit pour construire ou déconstruire systématiquement des éléments système. Identifier les composants qui causent des échecs et trouve la raison première des échecs. Aide les collègues moins expérimentés.
	Niveau 3	Prend la responsabilité de ses actions et celles des autres dans la création de solutions et met en place une communication globale avec des parties prenantes. Utilise ses connaissances d'expert pour conseiller et guider en influençant la construction de solutions.
	Niveau 4	
	Niveau 5	

Dimension 4	C1 techniques d'analyse de performance C2 techniques liées à la gestion de problèmes (opération, performance, compatibilité)
Exemples de connaissances	C3 offres logicielles et méthodes et techniques de distribution C4 impacts du déploiement sur l'architecture actuelle C5 technologies et normes à utiliser durant le déploiement C6 web, cloud, technologies mobiles et exigences liées à l'environnement
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	
Exemples de savoirs	S1 organiser le déploiement du plan de travail et des activités de lancement de produit S2 organiser et planifier le beta-test des activités, le test des solutions dans leur environnement final de fonctionnement S3 configurer les composants à tous les niveaux pour garantir une bonne interopérabilité générale S4 identifier et mettre en œuvre les expertises nécessaires pour résoudre les problèmes d'interopérabilité S5 organiser et contrôler les conditions initiales du support, en incluant la formation des utilisateurs durant le lancement du système S6 organiser un ensemble de bases de données et gérer la migration des données S7 collaborer pour la modification du code tiers, le support et le maintien des logiciels modifiés S8 être précis et sensible aux détails S9 travailler en équipe
<i>Est capable de</i>	

Dimension 1	B. DÉVELOPPER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	B.5. Production de documentation	
e-Compétence : titre et description générique	Produit les documents décrivant les installations/outils/applications interactifs en respectant les caractéristiques adaptées de documentation. Sélectionne le style et le média appropriés pour les présentations. Crée des modèles de systèmes de gestion de documents. Assure que les fonctions et fonctionnalités sont correctement documentées. Assure que les documents existants sont valables et à jour.	
Dimension 3	Niveau 1	Utilise et applique des normes pour définir la structure de document.
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Détermine les spécifications de la documentation en prenant en compte l'objectif et l'environnement auquel elle s'applique.
	Niveau 3	Adapte au niveau de détail en accord avec les objectifs de la documentation et la population cible.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 outils de production, édition et diffusion de documents professionnels C2 outils de création de présentations multimédias C3 documents techniques différents nécessaires à la conception, au développement et au déploiement de produits, applications et services C4 contrôle des versions lors de la production de documents C5 TIC des musées
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		

Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 observer et mettre en place efficacement l'utilisation de standards propres à l'organisation pour les publications</p> <p>S2 préparer des modèles pour les publications communes</p> <p>S3 organiser et contrôler l'articulation de la gestion de contenu</p> <p>S4 veiller à l'alignement des publications avec la solution pendant tout son cycle de vie</p> <p>S5 être précis et sensible aux détails</p>
---	--

Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	C.1. Aide aux utilisateurs	
e-Compétence : titre et description générique	Répond aux demandes et problèmes des utilisateurs concernant les installations, outils, applications et sauvegarde les informations pertinentes. Assure leur résolution et optimise la performance du système pour respecter les accords de niveau de service (ANS) . Comprends comment suivre les résultats de la solution et le niveau de satisfaction du public.	
Dimension 3	Niveau 1	Interagit avec les utilisateurs. Résout les incidents, suit les procédures conseillées.
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Interprète systématiquement les problèmes des utilisateurs et identifie des solutions et effets secondaires possibles, avec l'aide d'experts si nécessaire. Utilise son expérience pour répondre aux problèmes des utilisateurs et interroger la base de données pour trouver des solutions. Fait remonter les incidents complexes et non-résolus. Enregistre et suit les problèmes de leur apparition à leur résolution.
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4	<p>C1 applications TIC pertinentes pour les utilisateurs</p> <p>C2 structures de bases de données et organisation du contenu</p> <p>C3 procédures de remontée des problèmes au sein du musée</p> <p>C4 méthodes et procédures de distribution logicielle pour la réparation des applications et les méthodologies de transmission des documents</p> <p>C5 sources d'information sur des solutions potentielles</p> <p>C6 bonnes compétences interpersonnelles</p>	
Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	<p>S1 poser les bonnes questions aux utilisateurs pour identifier des symptômes</p> <p>S2 analyser les symptômes pour identifier le domaine de l'erreur de l'utilisateur ou de l'erreur technique</p> <p>S3 déployer les outils de support pour trouver systématiquement l'origine d'une erreur ou d'un échec technique</p> <p>S4 communiquer clairement avec les utilisateurs finaux et donner des instructions pour surmonter les problèmes</p> <p>S5 enregistrer et coder les problèmes pour favoriser la croissance et l'intégrité des outils de support en ligne</p> <p>S6 être précis et sensible aux détails</p> <p>S7 communiquer (langues étrangères incluses si possible)</p> <p>S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)</p>	

Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	C.2. Accompagnement du changement	
e-Compétence : titre et description générique	Met en place et guide l'évolution d'une solution TIC qui répond aux besoins du public. Assure un contrôle efficace et la planification des modifications logicielles et matérielles pour éviter la multiplication des mises à jour aux résultats imprévisibles. Limite les perturbations de service dues aux changements et adhère à l'accord de niveau de service (ANS). Assure la prise en compte et le respect des procédures de sécurité de l'information.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Pendant le changement, agit pour répondre et réagir systématiquement aux besoins opérationnels quotidiens en évitant les perturbations de service et en maintenant la cohérence avec les ANS et les exigences de sécurité de l'information.
	Niveau 3	Garantit l'intégrité du système en contrôlant les mises à jour fonctionnelles des applications, les ajouts logiciels et matériels, et les activités de maintenance. Se plie aux exigences budgétaires.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 caractéristiques fonctionnelles d'un système d'information C2 architecture technique des applications TIC existantes C3 façon dont les processus commerciaux sont intégrés et la façon dont ils dépendent des applications TIC C4 techniques et outils d'accompagnement du changement C5 bonnes pratiques et normes en gestion de sécurité de l'information C6 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 partager les spécifications techniques et fonctionnelles avec les équipes TIC responsables de la maintenance et de l'évolution des solutions technologiques S2 gérer la communication avec les équipes TIC responsables de la maintenance et de l'évolution des solutions de systèmes d'informations S3 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les utilisateurs S4 anticiper les actions nécessaires pour atténuer l'impact des changements (formation, documentation, nouveaux processus...).	
<i>Est capable de</i>	S5 être précis et sensible aux détails	

Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	C.4. Gestion des problèmes	
e-Compétence : titre et description générique	Identifie et résout la cause première des incidents. A une approche proactive pour éviter ou identifier les causes premières des problèmes liés aux outils/installations/applications interactifs et multimédia. Déploie un système de connaissance basé sur la répétition des erreurs communes. Résout ou fait remonter les incidents. Optimise la performance des systèmes et des composants.	

Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Identifie et classe les types d'incidents et interruptions de service. Enregistre les incidents en les classifiant par symptômes et solutions.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances d'expert et son excellente compréhension de l'infrastructure TIC et des processus de gestion de problèmes pour identifier les échecs et les résoudre avec un minimum d'impacts commerciaux pour le musée. Identifie rapidement les composants défectueux, choisit les solutions comme la réparation, le remplacement ou la reconfiguration.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i> Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	C1 infrastructure TIC générale et éléments clés du musée C2 procédures de suivi du musée C3 procédures de remontée des problèmes critiques au sein du musée C4 application et disponibilité des outils de diagnostic C5 lien entre les éléments de l'infrastructure système et l'impact des échecs sur les processus commerciaux C6 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement S1 suivre l'avancée des problématiques tout au long de leur cycle de vie et communiquer efficacement S2 identifier les échecs critiques des différentes parties d'un projet et agir pour limiter les actions de ces échecs S3 conduire des audits de gestion des risques et agir pour minimiser les dommages S4 allouer les ressources adaptées aux activités de maintenance, en équilibrant les coûts et les risques S5 communiquer à tous les niveaux pour assurer l'utilisation de ressources internes et externes adaptées pour minimiser les interruptions de service S6 être précis et sensible aux détails	

Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.11. Identification des besoins	
e-Compétence : titre et description générique	Écoute activement les parties prenantes clés internes et externes, comme le personnel du musée ou des représentants du public. Articule et clarifie leurs besoins. Gère la relation avec tous les parties prenantes pour assurer que la solution est alignée avec les exigences du musée et des utilisateurs. Propose différentes solutions (exemple : achat-fabrication) en faisant une analyse contextuelle pour appuyer un système centré sur l'utilisateur. Conseille la direction du musée quant aux solutions appropriées. Défend la mise en place et la configuration de la solution choisie.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Établir des relations fiables avec les parties prenantes clés, l'équipe du musée et représentants du public, et les aide à clarifier leurs besoins.

niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 4	Utilise ses larges connaissances d'expert des parties prenantes clés, l'équipe du musée et les représentants du public pour proposer des solutions possibles à leurs besoins. Utilise son expertise pour guider tous les acteurs en proposant des solutions et fournisseurs.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 technologies émergentes et applications adaptées sur le marché C2 besoins des parties prenantes principales C3 structures et processus du musée C4 techniques d'analyse des besoins des utilisateurs C5 techniques de communication C6 techniques de "Story telling"	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 analyser et formaliser les processus de gestion des ressources S2 analyser les exigences des utilisateurs S3 évaluer les coûts et bénéfices des installations/outils/applications multimédias et interactifs S4 faire correspondre les besoins des parties prenantes avec des produits existants S5 analyser l'impact des changements fonctionnels/techniques sur les parties prenantes principales	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.1. Développement de prévisions Interprète les besoins du musée et des publics et évalue leur réceptivité face à un outil/application numérique qui offre une expérience interactive au public. Évalue le potentiel du musée en regard des futures exigences de production et de qualité. Applique des indicateurs pertinents pour permettre une juste prise de décision en faveur du développement d'outils/applications numériques qui vont attirer de nouveaux publics.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses compétences pour fournir des prévisions à court terme grâce à des indications du public et une estimation des capacités TIC du musée.
	Niveau 4	Prend la responsabilité de la production de prévisions de long terme. Comprend le marché mondial, en identifiant et évaluant les informations pertinentes sur le contexte social, politique et commercial.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 taille du marché et changements significatifs C2 accès au marché en fonction des conditions actuelles (exemple : les politiques gouvernementales, technologies émergentes, tendances culturelles et sociales, etc.) C3 fonctionnement complet des chaînes d'approvisionnement C4 techniques d'analyse de données à large échelle (data mining) C5 méthodes d'analyse de l'information S6 nouvelles technologies émergentes (par exemple : systèmes distribués, virtualisation, mobilité, ensembles de données)	

	S7 besoins du musée et des utilisateurs S8 techniques d'analyse des besoins du musée et des utilisateurs C9 budget du musée dédié au développement de TIC
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 appliquer différents scénarios pour obtenir des perspectives réalistes S2 interpréter des données de recherche externes et analyser des informations S3 identifier les avantages et améliorations possibles grâce à l'adoption des technologies émergentes pour le musée S4 analyser la faisabilité en termes de coûts et profits S5 faire correspondre les besoins du musée et du public avec des installations, outils, applications interactifs et multimédias

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.3. Gestion de risques Met en place la gestion de risques des systèmes d'information des outils/applications pour favoriser les interactions avec le public à travers la mise en œuvre d'une politique et de procédures définies de gestion des risques. Évaluer les risques du musée en termes d'installations/outils/applications multimédias et interactives. Documente les risques potentiels et les plans de limitations.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de gestion de risques et enquête sur les solutions TIC qui permettent d'atténuer les risques identifiés.
	Niveau 3	Décide des actions nécessaires pour adapter la sécurité et aborder la question de l'exposition aux risques. Évalue, gère et garantit la validation des exceptions. Audit l'environnement et les processus TIC.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 valeurs du musée et intérêts à prendre en compte dans l'analyse de risques C2 retour sur investissement comparé à l'évitement des risques C3 bonnes pratiques (méthodologies) et normes dans l'analyse de risque	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 développer un plan de gestion des risques pour identifier les actions pour les prévenir S2 communiquer et promouvoir les résultats de l'analyse des risques et des processus de gestion des risques du musée applicable à des installations/outils/application multimedia et interactifs S3 concevoir et documenter les processus d'analyse et de gestion des risques qui pourront être appliqués aux installations/outils/application multimedia et interactifs S4 appliquer des mesures d'atténuation et d'urgence S5 résoudre des conflits	

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.4. Gestion des relations	
e-Compétence : titre et description générique	Établit et maintient des relations positives entre les parties prenantes (internes et externes) en déployant et respectant les processus d'organisation. Maintient des communications régulières avec le musée, le public et les fournisseurs de technologie, facilite les interactions entre les différentes équipes du musée et répond aux besoins en faisant preuve d'empathie avec leur environnement et gérant la communication. Assure la compréhension et le respect des besoins, inquiétudes et plaintes des parties prenantes en accord avec les politiques organisationnelles.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	
	Niveau 3	Prend la responsabilité de ses actions et de celles des autres dans la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 processus du musée, incluant la prise de décision, les budgets et la structure de gestion C2 objectifs du musée et d'autres parties prenantes C3 façon de mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences des parties prenantes C4 risques et défis du musée C5 besoins des musées, publics et fournisseurs technologiques C6 compétences interpersonnelles
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 être à l'écoute des besoins des publics et du musée S2 identifier les possibilités de gain mutuel pour les publics et le musée S3 établir des attentes réalistes pour développer une confiance mutuelle S4 suivre les engagements pris pour s'assurer de leur réalisation S5 communiquer les bonnes et mauvaises nouvelles pour éviter les surprises S6 répondre aux besoins des musées et des publics S7 communiquer (en langues étrangères si c'est utile) S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.6. Gestion de la qualité TIC	
e-Compétence : titre et description générique	Met en place la politique de la qualité TIC pour maintenir et améliorer les outils/applications qui visent à enrichir les interactions numériques avec le public. Planifie et définit les indicateurs pour gérer la qualité en respectant la stratégie TIC. Révise les mesures de qualité et recommande des évolutions pour influencer l'amélioration continue de la qualité.	
Dimension 3	Niveau 1	

Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Communique et suit l'application de la politique de qualité du musée.
	Niveau 3	Évalue les indicateurs et processus de gestion de la qualité en se basant sur la politique de qualité TIC et propose des mesures.
	Niveau 4	Évalue et estime le niveau auquel les exigences de qualité ont été respectées et guide l'application de la politique de qualité en lien avec les outils/applications d'amélioration des interactions numériques avec le public. Guide toutes les fonctions pour fixer et dépasser des normes de qualité.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 normes de qualité TIC C2 technologies et normes à utiliser durant le déploiement C3 potentiel et opportunités des normes appropriées et bonnes pratiques	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 illustrer la façon dont les méthodes, outils et procédures peuvent être utilisés pour appliquer la politique de qualité du musée S2 évaluer et analyser les étapes des processus pour identifier leurs forces et faiblesses S3 assister les responsables des processus dans le choix et l'utilisation de mesures pour évaluer l'efficacité et l'efficacité générale d'un processus S4 suivre, comprendre et agir en fonction des indicateurs de qualité S5 réaliser des audits de qualité S6 faire preuve d'éthique	



L'Observatoire des e-Jobs est une plateforme collaborative pour la promotion de l'excellence dans les e-métiers, e-savoirs et e-compétences

www.e-jobs-observatory.eu
contact@e-jobs-observatory.eu

Le projet eCult Skills/compétences e-Culture appartient au domaine de l'e-Culture : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-culture

et fait partie de l'Observatoire des eCult Skills : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-cultskills-observatory

Partenaires :

[EMF - The Forum of e-Excellence](#) (Royaume-Uni)

[Euproma](#) (Allemagne)

[HOU - Hellenic Open University](#) (Grèce)

[Kulturno Izobrazevalno Drustvo KIBLA](#) (Slovénie)

[Mapa das Ideias, Edições de Publicações, Lda](#) (Portugal)

[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)



Le projet eCult Skills/compétences e-Culture est co-financé par le programme Leonardo da Vinci du programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la Commission européenne.

AVERTISSEMENT : Ce document reflète uniquement les opinions de ses auteurs et la Commission européenne ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation faite des informations contenues ici.



Manager DAM dans l'e-culture

e-Jobs-Observatory.eu



Manager DAM dans l'e-culture

6 Description du rôle

Intitulé du rôle	Manager DAM dans l'e-culture		
Autres appellations	Manager DAM, Curateur numérique		
Professions liées	Manager informatique et e-culture, Manager TIC et e-culture		
Résumé du rôle	S'occupe de la préservation, la gestion et l'exploitation (dont la monétisation) des contenus créés numériquement du musée ou de toute autre institution culturelle (regroupés ensuite sous "musées"), que ce soit dans un espace physique ou virtuel.		
Mission	Prendre en charge la conception, l'administration et l'exploitation (dont la monétisation) de la collection numérique du musée en prenant en compte le plan de développement.		
Livrables	Chargé de	Responsable de	Contribue à
	<p>Organisation des collections culturelles numériques, après sélection et classification, pour faciliter la découverte, l'accès et l'utilisation de la collection.</p> <p>Préservation des ressources culturelles numériques en respectant les normes internationales (transformation des formats, émulation matérielle/logicielle).</p>	<p>Évaluation du format final des ressources numériques.</p> <p>Documentation de la gestion des ressources numériques.</p> <p>Forme des métadonnées sélectionnées (descriptives, administratives, structurelles, techniques) – gestion sémantique des ressources numériques.</p>	<p>Analyse d'usabilité (site web, application).</p> <p>Référencement.</p> <p>Benchmark des concurrents.</p>



	<p>Exploitation (dont la monétisation) et création de l'accès au contenu/objets numériques en termes de fonctionnalités, de faisabilité et fiabilité techniques (méthodes d'accès, authentification, compatibilité) et monétisation.</p> <p>Protection et sauvegarde des collections numériques du musée (droit d'auteur, contenu marqué, cryptographie)</p>	<p>Durabilité et opérabilité des ressources numériques – maintenance opérationnelle des ressources numériques.</p> <p>Conseil à la direction du musée pour les améliorations.</p>	
Tâche(s) principale(s)	<ul style="list-style-type: none">• Développer, administrer et améliorer en continue le plan de conservation numérique, gestion et exploitation du musée pour le contenu créé numériquement ou numérisé (les ressources numériques).• Développer, gérer et optimiser la collection numérique du musée.• Être conscient des conventions nationales/internationales et/ou des cadres légaux pour la protection de la propriété culturelle numérique.• Collaborer avec le personnel du musée pour faciliter son travail avec les ressources numériques culturelles.• Développe une forte base de théories, méthodes et concepts de DAM culturelles au sein du musée.• Être informé des nouvelles technologies et développements des TIC.		
Environnement	<p>Collabore avec les fournisseurs de technologie, et au sein du musée avec :</p> <ul style="list-style-type: none">• la direction• le département de conservation physique• le département de la communication		



ICP

- Diversité et taille de la collection de ressources numériques.
- Nombre et fréquence des consultations des ressources numériques par le public.
- Qualité de l'expérience numérique fournie par le musée à son public.

7 Profil détaillé

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.3. Plan de développement DAM	
e-Compétence : titre et description générique	Conçoit et structure le plan DAM en incluant l'identification d'approches alternatives et les propositions de retour sur investissement. Considère les modèles d'approvisionnement possibles et applicables. Présente une analyse de coût et profits et des arguments raisonnés en faveur du plan sélectionné. Garantit le respect des stratégies commerciales et technologiques du musée. Communiquer ce plan aux conservateurs, commissaires et à la direction.	
Dimension 3	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses connaissances d'expert pour analyser l'environnement de marché, etc.
	Niveau 4	Guide la création d'une stratégie DAM qui répond aux exigences du musée, de son équipe et aux besoins du public.
	Niveau 5	Applique une pensée stratégique et une direction opérationnelle pour exploiter les technologies de l'information pour améliorer la préservation, la gestion et l'exploitation des ressources numériques.
Dimension 4	C1 éléments et étapes clés du plan DAM C2 taille et besoins actuels et futurs du marché C3 éléments de profitabilité C4 problématiques et implications liées aux modèles d'approvisionnement C5 nouvelles technologies émergentes	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 lister et identifier les principaux points de valeur ajoutée d'un produit ou d'une solution S2 générer des rapports de performance sur le court et le long terme S3 identifier les étapes principales d'un plan S4 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les utilisateurs S5 identifier ce qu'un musée gagne et améliore en adoptant des technologies émergentes S6 communiquer (en langues étrangères si nécessaire) S7 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S8 diriger une équipe S9 avoir d'excellentes compétences interpersonnelles	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.4. Planification de produits/services	
e-Compétence : titre et description générique	Analyse et définit les statuts actuel et cible du plan DAM. Estime la profitabilité, les points de risques, opportunités, forces, faiblesses avec une approche critique. Crée un plan structuré avec une échelle de temps, les étapes clés et l'optimisation des activités et ressources. Gère les demandes de changement. Définit la quantité fournit et donne un aperçu des exigences pour la	



	documentation supplémentaire liée au plan DAM. Précise le bon usage des produits, avec les questions légales et en accord avec les réglementations actuelles.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Documente systématiquement les normes et éléments simples des outils DAM.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de spécialiste pour créer et garder à jour des documents complexes.
	Niveau 4	Guide et prend la responsabilité du développement et de l'entretien des plans globaux.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 indicateurs clés de performance habituels C2 méthodes simples de prise de décision C3 méthodes agiles C4 méthodologies de gestion de projet structurées C5 méthodes d'optimisation C6 nouvelles technologies émergentes	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 identifier toutes les cibles potentielles des produits et services S2 définir le plan de déploiement DAM, identifier les utilisateurs principaux et créer la documentation adaptée S3 produire des plans de qualité pour les ressources numériques S4 assurer et gérer des informations appropriées pour les décideurs S5 gérer le processus de demande de changement S6 gérer le cycle de vie du développement des produits/services (incluant le processus formel de demande de changement) S7 être précis et sensible aux détails	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	A. PLANIFIER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	A.7. Veille sur les tendances technologiques Explore les dernières évolutions TIC de son domaine pour comprendre quelles technologies pourraient être déployées pour la gestion des ressources numériques dans les musées. Conçoit des solutions innovantes pour l'intégration de nouvelles technologies dans des produits, applications ou services existants ou pour la création de nouvelles solutions en support du plan DAM. Est capable d'identifier les articulations entre les exigences des technologies émergentes, du personnel du musée et des publics en accord avec le plan DAM.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Exploite une large gamme de connaissances d'expert sur les technologies nouvelles et émergentes, associées à une compréhension profonde des besoins du musée, pour imaginer et articuler des solutions futures qui facilitent l'accès, la découverte et



		l'utilisation de la collection. Utilise son expertise pour guider et conseiller l'équipe dirigeante dans la prise de décisions stratégiques dans son domaine de compétences.
	Niveau 5	
Dimension 4		C1 technologies émergentes et applications adaptées sur le marché C2 besoins du marché, du musée et du public C3 sources d'information pertinentes (magazines, conférences et événements, newsletters, influenceurs, forums en ligne...) C4 méthodologies des programmes de recherche appliquée
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs		S1 gérer les sources d'information et toujours suivre la plus prometteuse S2 identifier les revendeurs et fournisseurs des solutions les plus prometteuses ; évaluer, justifier et proposer la plus appropriée S3 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes pour le musée S4 être innovant, créatif S5 faire correspondre les besoins du musée et des publics avec des produits existants S6 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les utilisateurs S7 identifier ce qu'un musée gagne et améliore en adoptant des technologies émergentes
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	A. PLANIFIER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	A.9. Innovation	
e-Compétence : titre et description générique	Conçoit des solutions créatives pour fournir de nouveaux concepts, idées, produits ou services qui peuvent soutenir le plan DAM. Déploie une pensée nouvelle et ouverte pour imaginer l'exploitation d'avancées technologiques pour répondre aux besoins commerciaux/sociétaux et à la direction de recherche.	
Dimension 3	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Applique une pensée indépendante et sa connaissance de la technologie pour guider l'intégration de concepts isolés en solutions uniques.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 technologies existantes et émergentes avec leurs applications sur le marché C2 besoins, tendances, habitudes commerciales, sociales et/ou de recherche C3 techniques et processus d'innovation C4 besoins du musée, du public, des utilisateurs C5 bonnes pratiques	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		



Exemples de savoirs	S1 identifier les avantages commerciaux et améliorations nés de l'adoption des technologies émergentes pour le musée S2 créer une preuve de concept S3 penser autrement S4 identifier les ressources appropriées S5 être innovant, créatif S6 expliquer (défendre, argumenter, justifier) S7 faire correspondre les besoins du musée et des utilisateurs avec des produits existants S8 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les utilisateurs
<i>Est capable de</i>	

Dimension 1	B. DÉVELOPPER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	B.5. Production de documentation	
e-Compétence : titre et description générique	Produit des documents de description des produits, services, outils et application utilisés pour la DAM qui respectent les exigences de documentation. Sélectionne le style et le média approprié pour les présentations. Crée des modèles de systèmes de gestion de documents. Assure que les fonctions et fonctionnalités sont correctement documentées. Assure que les documents existants sont valables et à jour.	
Dimension 3	Niveau 1	Utilise et applique des normes pour définir la structure des documents.
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Détermine les spécifications de la documentation en prenant en compte les intentions et l'environnement auxquels elle s'applique.
	Niveau 3	Adapte le niveau de détail aux objectifs de la documentation et la population ciblée.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 outils de production, édition et diffusion de documents professionnels C2 outils de création de présentations multimédias C3 documents techniques différents nécessaires à la conception, au développement et au déploiement de produits, applications et services C4 contrôle des versions lors de la production de documents
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 observer et mettre en place efficacement l'utilisation de standards propres à l'organisation pour les publications S2 préparer des modèles pour les publications communes S3 organiser et contrôler l'articulation de la gestion de contenu S4 veiller à l'alignement des publications avec la solution pendant tout son cycle de vie S5 être précis et sensible aux détails	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		



Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	C.3. Prestation de service Assure que la prestation de service correspond aux accords de niveau de service (ANS) signés. En prenant part à la planification de la planification et de la sécurité de l'information, agit de façon proactive pour assurer des applications DAM stables et sécurisé pour éviter les perturbations de service. Met à jour le répertoire de documents opérationnels et enregistre tous les incidents de service. Maintient le suivi et la gestion des outils (ex : scripts, procédures). Maintient l'infrastructure DAM. Prend des mesures proactives.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Crée le programme des tâches opérationnelles. Gère le coût et le budget en fonction de procédures internes et des contraintes externes. Identifie le nombre optimal de gens nécessaires pour exécuter la gestion opérationnelle de l'infrastructure DAM.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 comment interpréter les exigences des applications de gestion des ressources numériques C2 bonnes pratiques et standards des applications de gestion des ressources numériques C3 comment contrôler les applications de gestion des ressources numériques C4 comment enregistrer l'exécution de tâches des applications de gestion des ressources numériques et identifier les échecs C5 bonnes pratiques et standards d'infrastructure de gestion des ressources numériques C6 web, cloud, technologies mobiles	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 mettre en place les processus dont la stratégie DAM de l'organisation fait partie S2 remplir et compléter la documentation utilisée à la livraison des applications DAM S3 analyser les dispositions de livraison des application DAM et fournir des rapports de résultats des collègues seniors S4 planifier et utiliser la force de travail nécessaire à des conditions de service efficaces et rentables	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	C. UTILISER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	C.4. Gestion des problèmes Déploie un système de connaissance basé sur la récurrence des erreurs communes. Résout, avec l'aide d'experts si nécessaire, ou fait remonter les incidents liés à l'usage des applications et outils DAM.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Identifie et classe les incidents par type et les interruptions de service. Enregistre les incidents en les classant par symptôme et par résolution. Exploite ses connaissances d'expert et la compréhension profonde des applications et outils DAM et les outils et processus de gestion de problèmes pour identifier les échec et les résoudre avec un minimum d'interruption de service, avec l'aide de collègues ou d'experts si nécessaire.



	Niveau 3	Prend des décisions raisonnées dans un environnement chargé émotionnellement quand aux actions nécessaires pour minimiser l'impact sur le musée. Identifie rapidement les composants défectueux, sélectionne les solutions comme la réparation, le remplacement ou la reconfiguration.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		C1 infrastructure TIC générale et éléments clés du musée C2 procédures de suivi du musée C3 procédures de remontée des problèmes critiques au sein du musée C4 application et disponibilité des outils de diagnostic C5 lien entre l'infrastructure DAM et l'impact des échecs sur les processus du musée C6 méthodologies d'évaluation, conception et déploiement C7 faire correspondre les solutions proposées au budget DAM du musée
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>		S1 suivre l'avancée des problématiques tout au long de leur cycle de vie et communiquer efficacement S2 identifier les échecs critiques des différentes parties d'un projet et agir pour limiter les actions de ces échecs S3 conduire des audits de gestion des risques et agir pour minimiser les dommages S4 allouer les ressources adaptées aux activités de maintenance, en équilibrant les coûts et les risques S5 communiquer à tous les niveaux pour assurer l'utilisation de ressources internes et externes adaptées pour minimiser les interruptions de service S6 être précis et sensible aux détails

Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	D.4. Achats	
e-Compétence : titre et description générique	Applique une procédure cohérente d'achat des produits et services qui améliorent la DAM, en incluant le déploiement des processus sous-jacents suivants : définition de caractéristiques, identification des fournisseurs, analyse des propositions, fournisseurs et leurs processus, négociation de contrats, sélection des fournisseurs et signature des contrats. Assure que tout le processus d'achat est fonctionnel, apporte de la valeur commerciale à l'organisation en respectant les exigences légales et réglementaires.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes d'un processus d'acquisition, commande en se basant sur les contrats de fournisseurs existants. Garantit la bonne exécution des commandes, incluant la validation des livrables et des paiements associés.
	Niveau 3	Exploite ses connaissances de spécialiste pour déployer le processus d'achat, en garantissant des relations commerciales positives avec les fournisseurs. Sélectionne des fournisseurs, produits et services en évaluant leur performance, coût, délais et qualité. Décide de la signature de contrats en accord avec les politiques organisationnelles.
	Niveau 4	

	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		C1 conditions générales habituelles des contrats de vente C2 politiques d'achat propres au musée C3 modèles financiers, comme les structures des remises C4 marché actuel pour les produits et services pertinents C5 problématiques et implications de l'externalisation de services C6 besoins du musée et des publics C7 techniques d'analyse des besoins du public C8 méthodes de recherche, de benchmark et de mesure C9 budget du musée dédié au DAM
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>		S1 interpréter les spécifications des produits / services S2 négocier les délais, conditions et tarifs S3 analyser les propositions et offres reçues S4 gérer le budget d'achat S5 mener l'amélioration des processus d'achat S6 faire correspondre les besoins du musée et du public avec des produits du marché S7 être précis et sensible aux détails

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence		D. FACILITER
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique		D.10. Gestion de l'information et de la connaissance Identifie et gère des ressources numériques structurées et non-structurées et prend en compte les politiques liées à l'accès aux collections. Comprend les outils à déployer pour organiser, préserver et fournir un accès aux ressources numériques culturelles pour capitaliser dessus et faciliter leur découverte, leur accès, leur utilisation.
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Analyse les processus DAM et donne la structure DAM la plus appropriée.
	Niveau 4	Intègre la structure de ressources numériques dans l'environnement muséal.
	Niveau 5	Relie les ressources numériques et les connaissances pour créer de la valeur pour le musée. Applique des solutions innovantes en se basant sur des informations sauvegardées.
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		C1 méthodes d'analyse des processus de gestion de ressources C2 appareils et outils TIC utilisables pour le stockage et la récupération de données numériques C3 défis liés à la taille des ensembles de données C4 défis liés aux données non-structurées C8 besoins du musée et des publics



Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 centraliser les besoins en informations et en connaissances à la fois internes et externes S2 formaliser les exigences du public S3 traduire / transcrire les collections du musée en informations structurées S4 rendre les ressources numériques disponibles S5 s’assurer que les droits de propriété intellectuelle et à la vie privée sont respectés S6 enregistrer, stocker et analyser les ensembles de données, qui sont complexes, importants, non-structurés et en différents formats S7 appliquer des méthodes d’exploration des données S8 faire correspondre les besoins du musée et du public avec des actifs numériques S9 être précis et sensible aux détails
---	---

Dimension 1 Domaine d’e-Compétence	D. FACILITER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	D.11. Identification des besoins Écoute activement les utilisateurs internes et externes, articule et clarifie leurs besoins. Gère la relation avec tous les parties prenantes qui assurent que la DAM est alignée avec les exigences du musée. Propose différentes solutions (exemple : achat-fabrication) en réalisant des analyses contextuelles en faveur de la conception de systèmes centrés sur l’utilisateur. Conseille l’équipe de direction du musée quant aux solutions appropriées. Agit en faveur de la mise en place et la configuration des solutions choisies.	
Dimension 3 Niveaux d’e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l’EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Établit des relations fiables avec les utilisateurs et les aide à clarifier leurs besoins.
	Niveau 4	Exploite une large gamme d’excellentes connaissances des besoins des utilisateurs pour leur proposer des solutions. Exploite son expertise pour guider l’utilisateur en proposant des solutions et fournisseurs.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 technologies émergentes et applications adaptées sur le marché C2 besoins du musée C3 besoins des utilisateurs C4 structures et processus du musée C5 techniques d’analyse des besoins des utilisateurs C6 techniques de communication C7 techniques de “Story telling”	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 analyser et formaliser les processus de gestion des ressources numériques S2 analyser les exigences des utilisateurs S3 présenter le coût et le bénéfice de solutions DAM S4 associer les besoins des utilisateurs à des produits existants S5 analyser l’impact de changements fonctionnels/techniques pour l’utilisateur	

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.1. Développement de prévisions	
e-Compétence : titre et description générique	Interprète les besoins du public et des équipes du musée et évalue la réceptivité du marché face aux produits et services DAM. Évalue le potentiel du musée en regard des exigences futures de qualité et de production. Applique des indicateurs pertinents pour la prise de décision qui soutiennent l'organisation, la préservation et l'exploitation des ressources numériques du musée.	
Dimension 3	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite ses compétences pour créer des prévisions de court terme en utilisant les retours des utilisateurs et en évaluant les capacités TIC du musée.
	Niveau 4	Prend la responsabilité globale de la production de prévisions de long terme. Comprend le marché mondial, identifie et évalue les éléments pertinents d'un contexte politique, social et organisationnel plus large.
	Niveau 5	
Dimension 4	<p>C1 taille du marché et changements significatifs</p> <p>C2 accès au marché en fonction des conditions actuelles (exemple : les politiques gouvernementales, technologies émergentes, tendances culturelles et sociales, etc.)</p> <p>C3 fonctionnement complet des chaînes d'approvisionnement</p> <p>C4 techniques d'analyse de données à large échelle (data mining)</p> <p>C5 méthodes d'analyse de l'information et des processus DAM</p> <p>S6 nouvelles technologies émergentes</p> <p>S7 besoins du musée et des publics</p> <p>S8 techniques d'analyse des besoins du musée et du public</p> <p>C9 budget du musée dédié au développement DAM</p>	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	<p>S1 appliquer différents scénarios pour obtenir des perspectives réalistes</p> <p>S2 générer des prévisions de vente à partir des parts de marché actuelles</p> <p>S3 interpréter des données de recherche externes et analyser des informations</p> <p>S4 identifier les avantages et améliorations organisationnels de l'adoption des technologies émergentes pour le musée</p> <p>S5 analyser les développements futurs dans les processus marketing et l'utilisation de la technologie</p> <p>S6 analyser la faisabilité en termes de coûts et profits</p> <p>S7 associer les besoins des publics avec des produits du marché</p>	
<i>Est capable de</i>		

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.3. Gestion de risques	
e-Compétence : titre et description générique	Met en place une gestion de risques du système DAM à travers l'application de procédure et politiques de gestion de risques du musée. Évalue le risque pour le musée, incluant les ressources web, cloud et mobiles. Documente les risques potentiels et les plans de limitation.	

Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de gestion de risques et cherche des solutions pour atténuer les risques identifiés.
	Niveau 3	Décide des actions appropriées pour adapter la sécurité et maîtriser l'exposition aux risques. Évalue, gère et garantit la validation des exceptions, audite les processus et l'environnement.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 valeurs du musée et intérêts à prendre en compte dans l'analyse de risques C2 retour sur investissement comparé à l'évitement des risques C3 bonnes pratiques (méthodologies) et normes dans l'analyse de risque	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 développer un plan de gestion des risques appliqué à la DAM et identifier les actions préventives nécessaires S2 communiquer et promouvoir les résultats de l'analyse des risques et des processus de gestion des risques du musée si ils ont un lien avec la DAM S3 créer et documenter les processus de gestion et d'analyse de risques DAM S4 appliquer des mesures d'atténuation et d'urgence S5 résoudre des conflits	

Dimension 1 Domaine d'e-Compétence	E. GÉRER	
Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	E.4. Gestion des relations Établit et maintient des relations de travail positives entre les parties prenantes (internes et externes) en déployant et respectant les processus organisationnels. Maintient une communication régulière entre les collaborateurs du musée et les fournisseurs de technologie et répond aux besoins en faisant preuve d'empathie pour leur environnement et en gérant la communication dans la chaîne d'approvisionnement. Assure que les besoins, inquiétudes et plaintes des utilisateurs sont comprises et prise en compte en accord avec la politique DAM.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Prend la responsabilité de ses actions et de celles des autres dans la gestion d'un nombre limité de parties prenantes.
	Niveau 4	
	Niveau 5	

Dimension 4	C1 processus du musée, incluant la prise de décision, les budgets et la structure de gestion C2 objectifs du musée et des autres parties prenantes s'ils ont pertinents pour le DAM C3 façon de mesurer et utiliser les ressources pour répondre aux exigences des parties prenantes C4 défis et risques du musée s'ils sont pertinents pour la DAM C5 besoins du musée et des fournisseurs technologiques C6 compétences interpersonnelles
Exemples de connaissances	
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	
Exemples de savoirs	S1 être à l'écoute des besoins des utilisateurs S2 identifier les opportunités gagnant-gagnant pour les publics et le musée S3 établir des attentes réalistes pour développer une confiance mutuelle S4 suivre les engagements pris pour s'assurer de leur réalisation S5 communiquer les bonnes et mauvaises nouvelles pour éviter les surprises S6 répondre aux besoins des musées, des utilisateurs et fournisseurs technologiques S7 communiquer (en langues étrangères si c'est utile) S8 expliquer (défendre, argumenter, justifier)
<i>Est capable de</i>	

Dimension 1	E. GÉRER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	E.6. Gestion de la qualité DAM	
e-Compétence : titre et description générique	Met en place une politique de qualité DAM pour maintenir et développer les services du musée liés au DAM. Planifie et définit les indicateurs pour gérer la qualité en respectant la stratégie DAM et de curation. Révise les mesures de qualité et recommande des évolutions pour influencer l'amélioration continue.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Communique et suit l'application de la qualité de la politique DAM du musée.
	Niveau 3	Évalue les indicateurs de gestion de la qualité et les processus basés sur la politique de qualité DAM et propose des mesures correctives.
	Niveau 4	Évalue et estime le niveau d'adéquation aux exigences de qualité et guide la mise en place de la politique de qualité DAM. Guide toutes les fonctions pour fixer et dépasser des normes de qualité.
	Niveau 5	
Dimension 4	C1 méthodes, outils et procédures appliquées au sein de l'organisation et points auxquels ils devraient être appliqués C2 approche d'audit interne de qualité de système DAM C3 standards de qualité DAM C4 web, cloud, technologies mobiles C5 technologies et normes à utiliser durant le déploiement des ressources numériques C6 potentiel et opportunités des normes appropriées et bonnes pratiques	
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		



Exemples de savoirs	S1 illustrer la façon dont les méthodes, outils et procédures peuvent être utilisés pour appliquer la politique de qualité de DAM du musée
<i>Est capable de</i>	S2 évaluer et analyser les étapes des processus pour identifier leurs forces et faiblesses
	S3 assister les responsables des processus dans le choix et l'utilisation de mesures pour évaluer l'efficacité et l'efficacité générale d'un processus
	S4 suivre, comprendre et agir en fonction des indicateurs de qualité
	S5 réaliser des audits de qualité
	S6 faire preuve d'éthique



L'Observatoire des e-Jobs est une plateforme collaborative pour la promotion de l'excellence dans les e-métiers, e-savoirs et e-compétences

www.e-jobs-observatory.eu
contact@e-jobs-observatory.eu

Le projet eCult Skills appartient au domaine de l'e-Culture : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-culture

et fait partie de l'Observatoire des eCult Skills : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-cultskills-observatory

Partenaires :

[EMF - The Forum of e-Excellence](#) (Royaume-Uni)

[Euproma](#) (Allemagne)

[HOU - Hellenic Open University](#) (Grèce)

[Kulturno Izobrazevalno Drustvo KIBLA](#) (Slovénie)

[Mapa das Ideias, Edições de Publicações, Lda](#) (Portugal)

[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)



Le projet eCult Skills/compétences e-Culture est co-financé par le programme Leonardo da Vinci du programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la Commission européenne.

AVERTISSEMENT : Ce document reflète uniquement les opinions de ses auteurs et la Commission européenne ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation faite des informations contenues ici.



Guide culturel (TIC)

e-Jobs-Observatory.eu

Guide culturel TIC

8 Description du rôle

Intitulé du rôle	Guide culturel (TIC)		
Autres appellations	Guide-interprète du patrimoine culturel utilisant des TIC		
Professions liées	<ul style="list-style-type: none"> - Historien de l'art * - Commissaire d'exposition * - Guide-interprète du patrimoine culturel * - Guide touristique * - Développeur d'expérience culturelle - Développeur de contenu multimédia ** - Professionnel de l'éducation spécialisé dans l'art, la culture, l'histoire et les TIC * - Personnel de musée (gardes) qui sont formés par un spécialiste pour être médiateur entre les collections du musée, les technologies utilisées et le public <p>*avec des connaissances en TIC ** avec des connaissances en muséologie</p>		
Résumé du rôle	A une parfaite connaissance du contenu qu'il explique au public/aux visiteurs et une excellente connaissance de la technologie (TIC) utilisée pour présenter les œuvres, expositions ou toute forme de patrimoine de façon innovante.		
Mission	La première mission du guide culturel (TIC) est de présenter le patrimoine culturel avec des outils TIC pour enrichir l'expérience du public. Parmi ses qualités se trouve la capacité à comprendre en quoi l'interactivité permise par les solutions et matériels TIC attire les publics en les faisant passer de participants passifs à actifs grâce aux processus TIC.		
Livrables	Chargé de	Responsable de	Contribue à
	Satisfaction du public en termes d'utilisation de la technologie et d'expérience avec	Interprétation efficace et compétente de l'utilisation de la technologie.	Propositions pour la mise à jour de la technologie.

	<p>la collection culturelle.</p> <p>Documentation des retours d'utilisateurs.</p> <p>Encouragement des utilisateurs/du public à utiliser les TIC pour une meilleure expérience pluridisciplinaire dans la compréhension et l'apprentissage du patrimoine culturel.</p>	<p>Utilisation complet de la technologie.</p> <p>Instructions compréhensibles pour les utilisateurs/le public.</p> <p>Usage correct et sûr de la technologie.</p>	
<p>Tâche(s) principale(s)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir la connaissance et la compréhension du patrimoine culturel à travers les TIC. • Promouvoir la compréhension de la diversité culturelle et du dialogue interculturel à travers les TIC. • Définir les groupes cibles (enfants, visiteurs locaux, touristes, représentants d'institutions éducatives, professionnels du patrimoine culturel, VIPs, etc.) pour les différents types d'interactions. • Identifier les visiteurs cibles en se basant sur leur niveau de connaissance des TIC. • Expliquer/présenter un environnement de soutien aux TIC dans les musées. 		
<p>Environnement</p>	<p>Le Guide culturel TIC travaille dans un musée ou une autre institution culturelle. En général, il/elle travaille dans une équipe avec des spécialistes TIC et des experts de l'héritage culturel, muséologue, commissaires et conservateurs, historiens de l'art, experts de l'éducation.</p> <p>Le Guide culturel TIC peut être un membre du personnel du musée spécialement formé pour acquérir les compétences permettant de comprendre les technologies utilisées et les opportunités qu'elles offrent pour interagir avec le public.</p>		
<p>ICP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nouveaux visiteurs prêts à vivre une nouvelle expérience et temps passé sur les outils (mesure qualitative) 		



- Niveau d'intérêt/d'excitation (mesure qualitative)
- Impact positif sur les parties prenantes du patrimoine obtenu grâce à une expérience innovante et/ou un concept éducatif et divertissant pour les visiteurs.

9 Profil détaillé

Dimension 1	C. UTILISER	
Domaine d'e-Compétence		
Dimension 2	C.1. Aide aux utilisateurs	
e-Compétence : titre et description générique	Répond aux demandes des utilisateurs sur les outils/applications TIC utilisés pour rendre les ressources numériques accessibles aux publics grâce à tes expositions réelles et/ou virtuelles si elles nécessitent des explications. Consigne les retours pertinents du public. Assure la résolution ou fait remonter l'incident. Comprend comment suivre les résultats des solutions et la satisfaction du public.	
Dimension 3	Niveau 1	
Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 2	Interprète systématiquement les problèmes utilisateurs et identifie des solutions et effets secondaires possibles, avec l'aide d'experts TIC et de l'équipe du musée. Utilise son expérience pour aborder les problèmes des utilisateurs et interroge la base de données pour des solutions potentielles. Fait remonter les incidents complexes et non-résolus. Enregistre et suit les problèmes de l'apparition à la révolution.
	Niveau 3	Interagit avec les utilisateurs. Résout les incidents mineurs en suivant des procédures pré-établies.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
	Dimension 4	C1 applications TIC pertinentes pour les utilisateurs dans les musées C2 structures de bases de données et organisation du contenu C3 sources d'information sur des solutions potentielles C4 bonnes compétences interpersonnelles
Exemples de connaissances		
<i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>		
Exemples de savoirs	S1 poser les bonnes questions aux utilisateurs pour identifier des symptômes S2 analyser les symptômes pour identifier le domaine de l'erreur de l'utilisateur ou de l'erreur technique S3 déployer les outils de support pour trouver systématiquement l'origine d'une erreur ou d'un échec technique S4 communiquer clairement avec les utilisateurs finaux et donner des instructions pour surmonter les problèmes S5 enregistrer et coder les problèmes pour favoriser la croissance et l'intégrité des outils de support en ligne S6 communiquer (langues étrangères incluses si possible) S7 expliquer (défendre, argumenter, justifier)	
<i>Est capable de</i>		
Dimension 1	D. FACILITER	
Domaine d'e-Compétence		

Dimension 2 e-Compétence : titre et description générique	D.11. Identification des besoins Écoute activement le public, articule et clarifie ses besoins. Propose différentes solutions adaptées aux besoins identifiés du public. Conseille la direction du musée quant aux solutions appropriées.	
Dimension 3 Niveaux d'e-Compétence de e-1 à e-5, équivalents aux niveaux 3 à 8 de l'EQF	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Établit des relations fiables avec le public et l'aide à clarifier ses besoins.
	Niveau 4	Utilise sa connaissance des besoins des publics pour suggérer des solutions possibles et la personnalisation des outils/applications/services.
	Niveau 5	
Dimension 4 Exemples de connaissances <i>Sait/Est conscient de/Est familier avec</i>	C1 technologies et leurs applications appropriées C2 objectifs du musée C3 besoins du public / attentes C4 structures et processus du musée C5 méthodes d'analyse des besoins du public C6 techniques de communication C7 techniques de "story telling"	
Exemples de savoirs <i>Est capable de</i>	S1 analyser les exigences des utilisateurs S2 associer les besoins des publics avec des applications TIC S3 analyser l'impact des changements fonctionnels et techniques sur les publics S4 identifier les avantages et améliorations possibles pour le musée grâce à l'adoption des nouvelles technologies en se basant sur l'expérience utilisateur	



L'Observatoire des e-Jobs est une plateforme collaborative pour la promotion de l'excellence dans les e-métiers, e-savoirs et e-compétences

www.e-jobs-observatory.eu
contact@e-jobs-observatory.eu

Le projet eCult Skills/compétences e-Culture appartient au domaine de l'e-Culture : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-culture

et fait partie de l'Observatoire des eCult Skills : http://www.e-jobs-observatory.eu/focus_areas/e-cultskills-observatory

Partenaires :

[EMF - The Forum of e-Excellence](#) (Royaume-Uni)

[Euproma](#) (Allemagne)

[HOU - Hellenic Open University](#) (Grèce)

[Kulturno Izobrazevalno Drustvo KIBLA](#) (Slovénie)

[Mapa das Ideias, Edições de Publicações, Lda](#) (Portugal)

[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)



Le projet eCult Skills/compétences e-Culture est co-financé par le programme Leonardo da Vinci du programme pour l'éducation et la formation tout au long de la vie de la Commission européenne.

AVERTISSEMENT : Ce document reflète uniquement les opinions de ses auteurs et la Commission européenne ne saurait être tenue pour responsable de toute utilisation faite des informations contenues ici.