

CONSULTANT POUR LE MAINTIEN AU DOMICILE

Programme de formation



Lignes directrices et Document pour la qualification
de Consultant pour le maintien au domicile





R5 : Programme de consultant AAL

Titre du projet: engAGent
Type de projet: transfert d'innovation, Leonardo da Vinci
Programme: LLP - Leonardo da Vinci
N° de convention: 2012-1-DE2-LEO05-11223
Projet Version: 0.8
Date: 2014-07-31

Le projet engAGENT a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette communication n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue
responsable de toute utilisation
qui peut être faite des informations qui y sont contenue

Table des matières

INTRODUCTION	3
1.1 Déclaration de la philosophie	3
1.2 Aperçu du programme.....	4
2. Contexte	5
2.1 Notion de formation.....	6
2.1.1 Profil de rôle	7
2.1.2 Les groupes cibles.....	7
2.1.3 Calendrier pour le programme.....	7
2.2 Principes ECVET.....	8
3. Programme	8
3.1 Résultats du programme.....	9
3.2 Aperçu du programme.....	9
3.3 Modules et unités d'apprentissage	10
3.3.1 Modules d'affaires.....	11
3.3.2 Modules techniques	17
4. Livraison	25
4.1 Approche de base.....	25
4.2 Les méthodes de formation	27
4.3 Les compétences non techniques.....	29
5. Evaluation	41
5.1 Evaluation de l'unité d'apprentissage.....	41
5.2 L'évaluation finale.....	42
5.3 Évaluation globale.....	42
6. Ressources	44
6.1 Le matériel d'apprentissage	44
6.2 Questions d'évaluation de l'unité d'apprentissage.....	44
6.3 Étude de cas	47
7. Références	48
Annexes	48
1. AAL profil Consultant	48
2 Étude de cas	58

1 Introduction

Assistant de vie à domicile (AAL) est un concept général pour la fourniture d'installations et d'appuis qui permettront aux personnes ayant des besoins particuliers (par exemple, les personnes âgées), qui, pour une raison quelconque, ne peuvent pas vivre en toute indépendance, mais pour qui 24 heures de soins médicaux ou de surveillance sont injustifiées. Il englobe tous les équipements, appareils, services et les soins qui favorisent l'indépendance et la dignité. L'évolution démographique en Europe est en diminution en nombre, mais le vieillissement est rapide. Le désir et les besoins en particulier des personnes âgées de vivre de façon autonome est en augmentation, même pour ceux pour qui, l'entrée en maison de retraite ou dans un établissement de soins est inappropriée ou en question. Par conséquent, il y a un besoin croissant de spécialistes formés qui peuvent planifier, développer, fournir et gérer des installations de soutien, des programmes et des activités qui peuvent rendre cela possible.

Les progrès dans l'information, la sécurité, les technologies de surveillance et de soins permettent à plus de gens à rester dans leur environnement familial. Pourtant, beaucoup de fournisseurs de soins et services ne sont pas familiers avec ces technologies qui pourraient rendre leur travail plus facile.

De même, les fournisseurs de dispositifs technologiques et de systèmes ne sont souvent pas au courant des besoins des prestataires de soins dans ce domaine. En conséquence, un nouveau domaine d'activité professionnelle est émergent dans lequel les soins de santé et (surtout) les technologies numériques convergent. Actuellement, il y a un besoin croissant de fournir des formations professionnelles supplémentaires pour combler le fossé entre ces deux secteurs concernés.

L'objectif principal du projet engAGEnt est de développer et tester un programme Européen harmonisé basé sur les principes d'ECVET qui qualifiera les personnes pour le rôle d'emploi de spécialiste ou consultant AAL. Le consultant AAL doit avoir les connaissances, les compétences et aptitudes nécessaires pour analyser les conditions de vie d'une personne âgée, le développement de stratégies d'appui de celle-ci, et enfin guider toutes les parties concernées (famille, parents, voisins, etc.) vers des solutions transparentes et pertinentes. Ceux qui ont terminé le programme seront en mesure de discuter et de mettre en œuvre des solutions afin de répondre aux besoins individuels (y compris le savoir-faire technique, les capacités de soins pertinentes, ainsi que des compétences sociales).

L'objectif du document est de décrire le contexte du programme, ainsi que de décrire en détail, les objectifs, le contenu et les méthodes pour la réalisation de ce programme d'études particulier.

1.1 Déclaration de la philosophie

Un changement de perspective voit le jour dans tous les domaines de l'apprentissage et de la qualification, en particulier dans l'éducation et la formation professionnelle (EFP). Le plus souvent, l'EFP a été basé sur le contenu; c'est ce qu'aurait besoin de connaître une personne donnée pour faire un travail particulier ou pour effectuer une tâche particulière. Le rythme du changement dans le monde d'aujourd'hui, cependant, tend à faire que les connaissances sont rapidement

obsolètes, ce qui conduit à un besoin continu de modifier et mettre à jour ses programmes de qualification. Par conséquent, connaître quelque chose ou même savoir comment effectuer une tâche donnée ne suffit plus pour déterminer ce que comprend une qualification. Au lieu de cela, une évaluation réaliste de ce qu'un processus de travail donné suppose et quelles aptitudes et compétences supplémentaires sont nécessaires et doivent être incluses pour travailler avec succès dans un domaine d'activité. C'est la raison de la reformulation des exigences de qualification en termes de résultats d'apprentissage. En d'autres termes, nous nous déplaçons d'une conception basée sur les entrées vers une conception basée sur les résultats de l'EFP.

La compréhension de cela, lors de l'achèvement de la formation de l'étudiant impose la nécessité de faire des choses. Il / elle devra accomplir des fonctions spécifiques, mais il ne sera pas nécessairement obligatoire de savoir à l'avance. Résoudre un problème lié à AAL, par exemple, couvre un large éventail de possibilités, et beaucoup de ce qui contribue à une solution particulière sera dépend du client particulier impliqué et des besoins individuels de cette personne et de ses souhaits. Pour cette raison, nous préconisons une approche qui permet une certaine souplesse dans l'apprentissage et dans apprendre à apprendre, qui est pertinente pour des situations de la vie réelle, et compréhensible pour une personne ne possédant pas nécessairement un solide bagage technique. En d'autres termes, il est nécessaire pour la formation professionnelle d'être aussi réaliste que possible (au moins en partie) et spécifiquement liée à l'environnement dans lequel l'étudiant sera en mesure de fonctionner à la fin de la formation.

À la lumière de ces considérations, nous faisons une étude de cas basée sur un scénario intégrant l'approche de ce programme. C'est-à-dire, les connaissances, aptitudes et compétences à posséder à la suite de ce programme de formation sont à acquérir dans un scénario basé sur un contexte de la vie réelle. Grâce à une analyse détaillée du profil de rôle fonctionnel choisi (voir Annexe 1), et en consultation avec des experts dans ce domaine, nous avons développé ce programme d'une manière qui nous le croyons sert au mieux les besoins réels de Consultants AAL.

1.2 Aperçu du programme

Ce programme se compose d'un total de six chapitres. Après cette brève introduction, l'arrière-plan pour le développement de notre programme est décrit. Un examen de la notion de formation est fourni, y compris le profil de rôle, les groupes cibles et durée du programme, et tout au long avec une description des principes ECVET qui sous-tendent le programme. Dans le chapitre 3, le programme lui-même est présenté. Il est présenté principalement sous forme de tableau pour faciliter le référencement. Le chapitre 4 traite de la question importante de l'exécution du programme. Ici, des suggestions, et non des prescriptions, sont faites pour la mise en œuvre du programme. De même, le chapitre 5 traite de la question de l'évaluation. Ici aussi, nous présentons une discussion générale de la question de l'évaluation et formulons des suggestions de ce que nous avons remarqué lors du travail mené dans nos sessions de formation pilotes. Enfin, dans le dernier chapitre, des outils supplémentaires et des documents pertinents au programme sont inclus.

2 Contexte

La qualification de consultant AAL forme les professionnels à concevoir, planifier et mettre en œuvre des solutions qui répondent aux besoins individuels des personnes âgées. Ils seront en mesure d'analyser la situation de vie d'une personne âgée, d'élaborer des stratégies appropriées pour les besoins particulier et, enfin, mettre en place des solutions adaptées AAL.

Il s'agit, bien entendu, d'un profil professionnel interdisciplinaire: d'une part, la connaissance de nouvelles technologies numériques, est nécessaire afin d'identifier et de gérer les composants du système applicable à la solution, mais d'autre part, un consultant en AAL doit être conscient des exigences de soins et de soutien pertinents pour les candidats AAL. De toute évidence, les concepts AAL compréhensibles impliquent un certain nombre de différentes disciplines professionnelles (par exemple, les ingénieurs, les programmeurs, les infirmières, le personnel médical, les gestionnaires d'installations, des informaticiens, les travailleurs sociaux, etc.). En conséquence, les domaines potentiels d'emploi de consultants AAL sont assez larges, et vont de l'emploi dans les entreprises qui développent des systèmes et solutions AAL, d'emploi dans les communes facilitant les conseils AAL ou les institutions de soins ambulatoires, aux conseillers indépendants et consultants offrant des services aux communautés ou aux individus.

2.1 Concept de formation

Les objectifs du programme sont exprimés en termes de résultats d'apprentissage. Le document R 4: concept de formation comprend une section fournissant des conseils sur la rédaction de ces résultats. Afin d'identifier plus précisément ces compétences qui sont indispensables à la performance en tant que Consultant AAL, une taxonomie des domaines spécialisés pertinents liés à AAL ont été créés. La taxonomie suivante (Figure 1), des zones qui se rapportent d'AAL a été proposé:

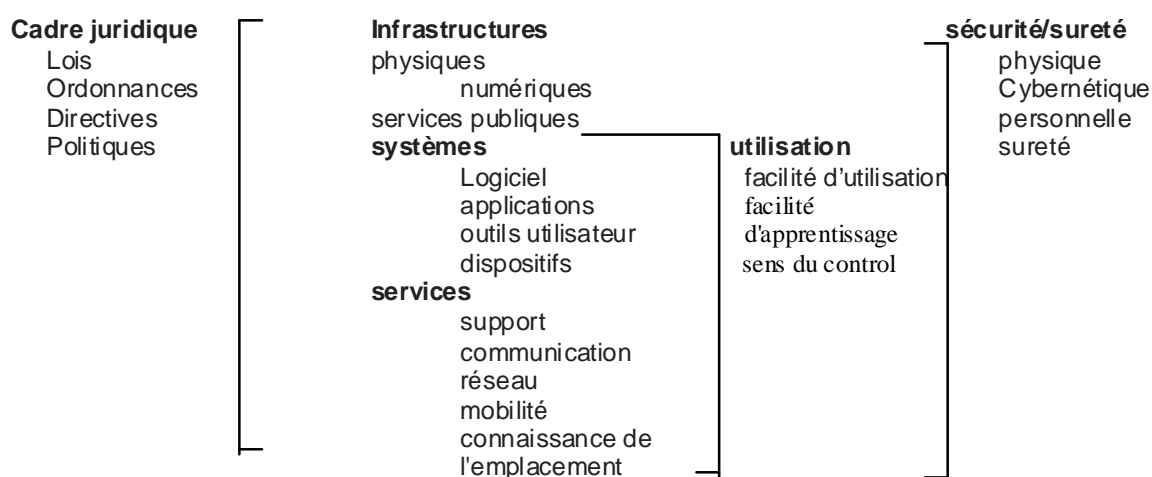


Figure 1: taxonomie des domaines qui se rapportent à AAL

Ceci a servi de base pour identifier les résultats d'apprentissage spécifiques qui sont répertoriés dans la section de programme ci-dessous. Pour chaque zone, les

résultats d'apprentissage ont été décrits en utilisant la taxonomie révisée de Bloom pour le domaine cognitif. Pour la description de résultats d'apprentissage les énoncés de profil rôle suivants ont été considérés:

1. Possède produit et la connaissance du marché, y compris les développements et les tendances
2. Comprend les attentes des consommateurs et d'autres parties prenantes potentielles et analyse et évalue les besoins et les nécessités des clients
3. Définit, spécifie les exigences de solutions, y compris l'identification du produit / solution AAL la mieux adaptée en fonction des besoins, des exigences et de la consommation des ressources financières
4. Prépare et négocie les contrats avec les fournisseurs
5. Surveille le respect des normes et réglementations sur les TIC
6. Fournit des conseils sur la façon d'optimiser l'utilisation des outils et systèmes existants
7. Interface entre la technologie, les clients, les services et les organismes de soins
8. Évalue les solutions AAL installées.

Sur cette base, le profil de rôle pour le consultant AAL, initialement développé pour le Projet CompAAL, a été révisé et mis à jour.

2.1.1 Profil de rôle

Le tableau 1 montre la description du profil Consultant AAL de la manière décrite dans le projet CompAAL ¹

Ce profil a été construit en application du cadre européen de l'e-Compétence (CF), version 2.0² et a été amélioré en incluant trois zones de compétences "douces", ou transversales. Celles-ci ont été identifiées en recueillant les commentaires du secteur lui-même. Les trois domaines de compétences transversales qui ont été identifiés sont d'ordre technique, comportemental, et les affaires.

Comme le montre la figure 2, le profil est divisé en cinq domaines de compétence: A. Planifier, B. Construire, C. Exécuter, D. Activer, E. Gérer (dimension 1). Grâce à l'analyse d'activités professionnelles pertinentes et la collecte des commentaires des représentants du secteur choisi, les compétences particulières souhaitées et nécessaires (par exemple, "IS et stratégies d'entreprise / Alignement"; c'est Dimension 2) ont été identifiées puis analysées (en termes de résultats requis).

¹ Projet CompAAL, 518218-LLP-1-2011-DE-LEONARDO-LMP, 5 profils de rôle européennes pour les professions AAL [en ligne], disponible http://www.e-emplois-observatory.eu/sites/e-jobsobservatory.eu/fichiers/5%20European%20Role%20Profiles%20AAL_EN_1.pdf

² Plus d'informations sont disponibles en ligne <http://www.ecompetences.eu/>.

Chacune des compétences considérées est composée d'une combinaison de connaissances spécifiques et de compétences dans les domaines techniques, comportementaux, et secteurs d'activité (dimension 3).

Des modules d'apprentissage sur le développement des connaissances et des compétences spécifiques visant les compétences souhaitées à l'issue de la formation ont été développés. La réalisation d'une combinaison de plusieurs aptitudes se traduira dans les compétences souhaitées.

2.1.2 Les groupes cibles

La réussite du programme conçu devrait permettre d'acquérir le profil compétence d'un Consultant AAL. L'objectif principal du programme est de compléter le profil de compétence des personnes qui travaillent actuellement dans au moins l'une des deux disciplines qui sont liées au champ AAL: technologie, santé.

Cela implique plusieurs conséquences:

- Les principaux groupes cibles pour la formation sont des gens travailleurs salariés ou des personnes qui ont une expérience professionnelle au moins dans un domaine lié à AAL. Cela peut être l'ingénierie, les soins infirmiers, les soins, les TI, le travail social, etc.
- Les groupes cibles en termes de programme lui-même sont les fournisseurs d'enseignement supérieur, les autres établissements d'enseignement, ou les services de formation des entreprises qui souhaitent mettre en place des formations AAL.
- Le programme devrait être construit de façon à ce que les personnes pertinentes de part leur formation et expérience (technique, les soins don sociale, etc.) puissent recevoir un crédit pour cette formation et expérience de sorte qu'ils ne doivent suivre que les modules qui viendront compléter le profil complet de Consultant AAL. Les connaissances, aptitudes et compétences existantes seront évaluées et un programme individualisé sera établi pour chaque participant.

Le programme sera une structure modulaire permettant l'adaptation aux connaissances précédemment acquises et à l'expérience et il sera conçu pour tirer parti de différentes approches d'apprentissage, telles que l'apprentissage à distance ou mixte, prévoyant ainsi plus de souplesse.

2.1.3 Calendrier pour le programme

Le programme complet se compose de deux modules, englobant un total de 15 unités d'apprentissage et un examen final. L'ensemble du programme dure environ 15 jours. Il devrait être noté, cependant, que tous les modules doivent être remplis, soit par la participation ou par la reconnaissance des acquis. Les 15 unités d'apprentissage devraient être achevées dans une période temps de 12 mois.

2.2 Principes d'ECVET

Le système européen de crédits d'apprentissages pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET) est le nouvel instrument Européen pour promouvoir la confiance mutuelle et la mobilité dans l'enseignement et la formation. Développé par les États membres en coopération avec la Commission européenne, ECVET a été adopté par le Parlement Européen et le Conseil en 2009, L'adoption et la mise en œuvre d'ECVET dans les pays participants est volontaire. ECVET est basé sur des concepts et des processus qui sont utilisés d'une manière systématique, visant à établir un langage commun et convivial pour la transparence, le transfert et la reconnaissance des résultats d'apprentissage. Certains de ces concepts et processus sont déjà intégrés dans de nombreux systèmes de certification en Europe.

ECVET est fondé sur:

- Les résultats d'apprentissage, qui sont des déclarations sur les connaissances, aptitudes et compétences qui peuvent être réalisées dans une variété de contextes d'apprentissage.
- Des unités d'acquis d'apprentissage qui sont des composantes de qualifications. Les unités peuvent être évaluées, validées et reconnues.
- Des points ECVET, qui fournissent des informations supplémentaires sur les unités et les qualifications sous une forme numérique.
- Un crédit qui est donné pour les résultats d'apprentissage évalués et documentés d'un apprenant.

Le crédit peut être transféré dans d'autres contextes et accumulé pour obtenir une qualification sur la base des normes et réglementations en vigueur pour les qualifications dans les pays participants.

- La confiance mutuelle et le partenariat entre les organisations participantes. Ceux-ci sont exprimés dans des protocoles d'entente et accords d'apprentissage.

Depuis son adoption en 2009, les pays et la Commission mettent l'accent sur l'importance à tester et développer davantage cet instrument. En 2014 (cinq ans après l'adoption de la Recommandation ECVET), la Commission fera un rapport au Parlement européen et au Conseil sur les résultats des tests et l'évaluation des mesures prises au niveau des états membres.

En ce qui concerne l'attribution des points de crédit pour le programme de Consultant AAL, il a été reconnu que la plupart des calculs de crédit commencent avec l'hypothèse qu'une année de formation professionnelle représente entre 60 à 120 crédits ECVET. Dans ces cas ci, nous sont également aux prises avec la formation initiale, ce qui n'est pas le cas ici. Dans de tels cas, comme en Allemagne, par exemple, un diplôme de formation professionnelle initiale peut comprendre jusqu'à trois ans et demi de formation. Pour ces raisons, il n'a pas de sens à fonder notre calcul de crédit ECVET sur ces hypothèses. Le Consultant AAL, cependant, représente une qualification complète; c'est celle qui est obtenue en plus de toutes précédentes qualifications que l'apprenant aurait acquise.

3 Pour plus d'information voir <http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>

Par conséquent, nous croyons que la formation devrait avoir un nombre important de points de crédit qui lui soient assignées, sans nuire, bien sûr, à l'importance de toutes les autres qualifications professionnelles. Par conséquent, il semble raisonnable d'allouer 15 crédits ECVET à l'ensemble du programme de consultant AAL.

3. Programme

Cette qualification a été développée comme une qualification complémentaire, principalement pour les travailleurs des services de soins de santé, qui seraient intéressés à élargir leur qualification professionnelle du composant « assistant à l'autonomie » (AAL) ou qui envisagent un changement d'orientation de carrière vers l'auto-emploi ou pour un employé de bureau d'une municipalité ou région, chargé de résoudre les problèmes AAL.

La qualification peut être offerte comme une qualification autonome, se terminant par un certificat englobant un total de 15 crédits ECVET. Tous les modules doivent être remplis de manière satisfaisante pour obtenir le certificat. Il serait possible, en outre, d'intégrer ce programme en option, ou de façon obligatoire, en tant que module dans n'importe quel autre programme de qualification liée à AAL. Ce chapitre donne un aperçu des résultats du programme, un aperçu des modules concernés, ainsi que quelques considérations générales relatives à l'approche qualification à adopter.

3.1 Les résultats du programme

A la fin de ce cours d'étude, le candidat devra être en mesure de :

1. évaluer les besoins d'un client dans un scénario typique AAL;
2. développer une solution pour faire face et répondre à ces besoins;
3. s'engager avec le client (ou son / ses représentants) pour parvenir à un accord sur la solution proposée; et
4. mettre en œuvre la solution pour la satisfaction du client.

Les détails du programme sont décrits dans la section suivante.

3.2 Aperçu du programme

Le programme se compose de trois unités d'apprentissage sur la gestion, ou liées à l'entreprise, et 12 unités d'apprentissage technique. Les modules / unités d'apprentissage sont autonomes et peuvent être prodigué et pris dans n'importe quel ordre. Une vue d'ensemble du programme des unités d'apprentissage / modules et de l'allocation des points ECVET est présentée figure 2.

nombre	nom	validation	Durée h	Durée j	%	ECVET
M01	Management de Projet +renforcement de l'équipe	examen écrit / oral étude de cas	20	3,5	19%	3,0
M02	Calcul et contrôle des méthodes	Examen/présentation écrit / oral	8	1	8%	1,0
M03a	bases juridiques de la consultation	Examen oral	4	0,5	4 %	1,0
M03b	Questions juridiques spécifiques aux Pays	Examen oral	4	0,5	4 %	1,0
Sous total Modules techniques			36	5,5	35%	6
T01	infrastructure physique des systèmes et des dispositifs AAL	Examen écrit / oral	4	0,5	4 %	0,5
T02	vie sans obstacle	Présentation	4	0,5	4%	0,5
T03	Systèmes AAL - suivi de soins	Examen oral	4	0,5	4 %	0,5
T04	Systèmes AAL – suivi de soins II /	examen oral et pratique	8	1	8%	1,1
T05	Systèmes AAL - Systèmes d'alarme et monitoring de la maison	examen oral	8	1	8%	1,1
T06	Systèmes AAL - navigation, localisation, trouver la position	examen pratique	8	1	8%	1,1
T07	Systèmes de télémédecine	examen oral	4	0,5	4 %	0,5
T08	Services de télémédecine	'examen oral / pratique	4	0,5	4 %	0,5
T09	Systèmes de communication / d'interaction sociale	examen pratique	8	1	8%	1,1
T10	Ergonomie	Examen écrit / oral / présentation	8	1	8%	1,1
T11	suret/ sécurité - capteurs et systèmes	Examen écrit / oral	4	0,5	4 %	0,5
T12	suret/ sécurité - solutions techniques	examen Oral /pratique	4	0,5	4 %	0,5
Sous total Modules techniques			68	8,5	65%	9
Examen Final complet		étude de cas	4	0,5	-	-
Totaux cumulés			108	14,5	100%	15

Figure. 2: vue d'ensemble des programmes d'études

3.3 Modules et unités d'apprentissage

Dans les deux sections suivantes, les modules / unités d'apprentissage sont définis plus en détail. Pour chacun de ceux-ci, une table est incluse englobant

- le numéro du module
- les résultats d'apprentissage visés pour ce module
- une déclaration générale sur le contenu à couvrir
- des suggestions pour des méthodes et des outils de formation appropriés,
- des suggestions pour des méthodes d'évaluation appropriées, et
- le nombre d'unités d'enseignement (UI; ceux sont des segments de 45 minutes d'instruction) englobant le module / unité d'apprentissage.

Les modules d'affaires / unités d'apprentissage et modules techniques / unités d'apprentissage seront traités séparément.

3.3.1 Modules affaires

L'objectif global de la partie «des compétences en affaires et des connaissances" est de permettre aux étudiants d'analyser la situation de vie d'une personne âgée, d'élaborer des stratégies appropriées pour les besoins particuliers et, enfin, mettre en place les solutions AAD appropriées, en sachant comment calculer les coûts et en tenant compte des aspects juridiques. Le module d'affaires met également l'accent sur les compétences comportementales, afin d'augmenter les procédures de soutien.

Le module est divisé en trois chapitres: gestion de projet, calcul, base juridique de conseil

1 Gestion de projet comprend des outils pour comprendre les attentes du client et sa / son environnement, d'analyser les besoins du client, savoir les règles de la communication dans une équipe, d'avoir des possibilités pour résoudre les conflits entre les parties prenantes, afin de préparer les procédures et contrats. Le plus important objectif est de permettre aux étudiants d'être à l'interface et de «traduire» entre le client, la technologie et les parties prenantes.

2 Le calcul introduit l'apprenant à la base de calcul des coûts d'un investissement technique, d'une planification financière et du contrôle.

3. Les bases juridiques du conseil donne un aperçu des lois et règlements essentiels pour le secteur de l'AAL et fournit des informations pertinentes concernant le cadre juridique de counseling et les aspects éthiques pertinents.

Unité d'apprentissage M01, la gestion de projet et d'équipe

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
Planification de projet	L'apprenant sait ce que constitue l'essentiel d'un projet	Définition d'un projet; Caractéristiques des projets; Règles et circonstances dans les projets; La définition des objectifs des projets; Développement d'un cas pratique qui sera utilisé tout au long des modules compétences d'affaires	enseignement; discussion de groupe; travail de groupe	Examen écrit ou oral; questionnaire; Le développement de l'étude de cas	4x45Min
	L'apprenant est capable de structurer de façon appropriée un projet en termes de temps, d'argent et ressources (matérielles et personnelles)	Étapes du processus de planification, compte tenu des ressources temps, budget et des ressources humaines; Méthodes et outils pour la planification de projet Outils: phase de plan, travaux, diagramme de Gant avec jalons, les horaires et la planification des ressources humaines et des responsabilités; Méthodes et outils de contrôle et de surveillance;	enseignement; discussion de groupe; travail de groupe; des listes de contrôle et diagrammes	Présentation et commentaires par le formateur	7x45min

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
Objectifs du groupe projet et environnement	L'apprenant est capable de faire face aux exigences en interne et en externe et aux parties prenantes	Intervenants, les groupes cibles et environnement d'un projet; Environnement du patient en utilisant l'outil projet " analyse de l'environnement "; Outils pour analyser les besoins du patient et son environnement; La commercialisation du projet et outils de communication pour différents intervenants, les groupes cibles et environnement dans un cas pratique	enseignement; discussion de groupe; travail de groupe; étude de cas	Présentation et commentaires par formateur	5x45min
Equipe projet	L'apprenant peut mettre en place une équipe	discussion de groupe; travail de groupe; étude de cas	discussion de groupe; travail de groupe; étude de cas	Présentation et commentaires par formateur	5x45min

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
leadership & communication d'équipe	L'apprenant peut mettre en place la communication d'équipe	Méthodes et outils pour l'équipe leader; Méthodes et outils pour la prise de décision; Règles de communication au sein d'une équipe	discussion de groupe; travail de groupe; étude de cas	Présentation et commentaires par formateur	4x45min
Gestion des conflits	L'apprenant est capable de résoudre les conflits d'équipe	Caractéristiques des conflits et la gestion des conflits; Des procédés pour l'analyse d'un problème; Les situations de conflit et solutions au conflit appropriées	discussion de groupe; travail de groupe; étude de cas	Présentation et commentaires par formateur	3x45min

Unité M02, les méthodes de calcul et de contrôle

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
micro économie	L'apprenant connaît les bases de la micro-économie et des affaires correspondant à AAL	La micro-économie par rapport à la macro économie; initiation aux affaires	enseignement;	Examen oral	30 min
calcul	L'apprenant est capable de calculer un projet	Notions de base de calcul; Calcul d'un projet	enseignement; travail de groupe; modèles	Examen écrit	3x45min
Planning financier	L'apprenant est capable de planifier un projet financièrement	Notions de base de la planification financière; Outils de planification financière	enseignement; travail de groupe; modèles	Présentation et commentaires par formateur	2x45min
control	L'apprenant est capable d'appliquer des outils de contrôle pour un projet	Notions de base de contrôle; Outils pour le contrôle d'un projet; Analyser des résultats du contrôle de résultats	enseignement; travail de groupe; modèles	Examen oral	3x45min

Unité d'apprentissage M03A, bases juridiques du Conseil

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
Notions de base en conseils juridiques connexes à AAL	L'apprenant sait l'essentiel des lois et règlements pertinents pour AAL	Lois et règlements pertinents pour AAL: par exemple, loi de l'assistance sociale, les droits des patients, droit de la responsabilité, les règlements et les normes pour les personnes handicapées, le droit du bail	enseignement	Examen oral	1x45min
exigences juridiques	L'apprenant est capable d'appliquer les règlements appropriés et les exigences applicables à un cas spécifique	Règlements pertinents et exigences juridiques ; Cadre légal pour les consultations et des conseils pour AAL; Modèles de Counseling et liste de contrôle appropriée pour le conseil	enseignement; des modèles, des listes de contrôle	Examen oral, check liste	2x45min
lois, normes et guides	L'apprenant est capable d'accéder aux lois pertinentes, normes et guides	Lois, normes et directives; Informations essentielles sur les prestations sociales et le support au bien-être	enseignement; travail de groupe	Examen oral,	1x45min

Unité d'apprentissage M03b, des questions juridiques spécifiques à chaque pays

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
M03b, des questions juridiques spécifiques à chaque pays	L'apprenant est familier avec le cadre juridique spécifique à chaque pays afin de travailler comme un Consultant AAL L'apprenant sait où trouver les nécessaires et indispensables informations sur ce sujet.	Particularités et particularités de droit interne par rapport au travail en tant que consultant AAL Les informations et les liens vers les sources d'information pertinentes (par exemple, agences nationales et locales, sites Web, etc.) pour des informations supplémentaires et à jour	enseignement; travail de groupe, étude de cas	Examen oral	4x45min

3.3.2 Modules techniques

L'objectif des modules d'apprentissage technique est de permettre aux étudiants de se rappeler, comprendre, analyser et appliquer des solutions AAL techniques. Les participants qui ont suivi avec succès les modules sont en mesure de développer des solutions techniques pour les personnes qui ont besoin d'aide.

Les modules permettent aux élèves de recommander des appareils et solutions, en accord avec les circonstances spécifiques du client. Un aperçu d'appareils AAL disponibles, des services et les principes sont donnés séparément dans les domaines AAL suivants:

- Environnement de la maison / infrastructure / habitat sans barrière
- Mobilité
- Sûreté et sécurité
- Technologie de communication (interaction sociale)
- Santé
- Ergonomie

Unité d'apprentissage T01, Infrastructure physique pour les systèmes et dispositifs AAL

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T01, Infrastructure physique pour les systèmes et dispositifs AAL	L'apprenant se souvient des éléments de base afin de mettre en place une infrastructure pour l'installation de systèmes de surveillance à domicile. Il connaît les entreprises qui sont en mesure de fournir, et installer la nécessaire chaîne de composants. En outre, l'apprenant est capable d'analyser un appartement donné en termes d'infrastructure technique.	Critères pour les systèmes d'alarme, Les systèmes de contrôle d'accès, systèmes de surveillance des mouvements et des chutes, des systèmes de surveillance médicaux (données vitales) systèmes de surveillance de la maison et des pièces	Séminaire en ligne ou enseignement en face-à-face, étude de cas	Examen oral/écrit	4x45min

Unité d'apprentissage T02, habitat sans obstacles

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T02, habitat sans obstacles (partie théorique)	L'apprenant se souvient au moins de quatre critères des mesures de l'architecture pour une vie sans barrière	Les critères pour la zone d'entrée, les couloirs, éclairages de chambre et salle de bain,	Séminaire en ligne, e-learning / module, approche auto organisation de l'environnement d'apprentissage (SOLO)	Examen écrit	2x45min
T02, habitat sans obstacles (partie pratique)	L'apprenant est capable de développer un concept de vie sans barrière dans un scénario / description d'un appartement, ce qui donne des options pour l'amélioration de termes d'un accès facile de la zone d'entrée, facile à réaliser et des mesures à bas prix dans l'appartement, une solution optimale à long terme	Les mesures d'amélioration de la zone d'entrée, couloirs, éclairages de chambre et salle de bain,	Etude de cas (voir par exemple annexe), les travaux du projet (aussi le travail de groupe)	Présentation des résultats	2x45min

Unité d'apprentissage T03, systèmes AAL, Surveillance de la santé 1

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T03 - systèmes AAL - Contrôle de la santé (paramètres vitaux)	L'apprenant se souvient d'au moins 5 paramètres vitaux pertinents qui peuvent être mesurés par des systèmes de suivi médical courants et se rappelle au moins 2 conditions / maladies où chaque paramètre est pertinent.	Paramètres vitaux des systèmes de surveillance médicale: ECG, cœur, respiration, paramètres du sommeil, la pression artérielle, poids	Séminaire en ligne, e-learning / module, approche SOLO ou face à face pédagogique	Examen oral	4x45min

Unité d'apprentissage T03, systèmes AAL, Surveillance de la santé 2

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T04 - systèmes AAL - Surveillance santé II (surveillance de textiles intelligents, 24/7) (partie théorique)	L'apprenant comprend au moins deux potentiels et au moins deux frontières de systèmes commercialisés disponibles de textiles intelligents pour la mesure continue des signaux vitaux et la fonctionnalité d'au moins un système de surveillance disponible 24/7 pour les paramètres vitaux.	Les mesures de l'ECG, la fréquence cardiaque, pouls, la respiration et les paramètres vitaux par exemple poids, pression sanguine	Séminaire en ligne, e-learning / module, approche SOLO)	Examen oral	4x45min
T04 - systèmes AAL - Surveillance santé II (surveillance de textiles intelligents, 24/7) (partie pratique)	L'apprenant est capable de la construction d'au moins un système de textiles intelligents disponible dans le commerce pour la mesure continue des signaux vitaux et est en mesure d'appliquer/ installer au moins un système de surveillance disponible de paramètres vitaux 24/7	Configuration et installation de systèmes de control d'ECG, fréquence cardiaque, respiration d'impulsion et paramètres vitaux par exemple poids, pression sanguine)	Formation pratique avec la démo du dispositif, travail de groupe	Examen pratique	4x45min

Unité d'apprentissage T03, systèmes AAL, Systèmes d'alarme et surveillance domestique

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T03, systèmes AAL, Systèmes d'alarme et surveillance domestique	L'apprenant est capable de configurer au moins une alarme disponible dans le commerce ou un système de surveillance de la maison	Configuration d'au moins une alarme et un système de surveillance à domicile	Une formation pratique avec la démo du dispositif, performances pratiques	Etude de cas	8x45min

Unité d'apprentissage T06, Systèmes AAL - Navigation, emplacement et Trouver la position

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
Unité d'apprentissage T06, Systèmes AAL - Navigation, emplacement et Trouver la position	L'apprenant est capable d'installer au moins une application de navigation sur un Smartphone et sait comment l'utiliser. Il / elle perçoit et est en mesure d'interpréter les notes de l'appareil dans termes d'accès sans barrière	Application / Installation de systèmes de navigation contenant la localisation et les caractéristiques de suivi des personnes, la position recherche, le rouging et la navigation.	Une formation pratique avec la démo du dispositif, performances pratiques	Examen pratique	8x45min

Unité d'apprentissage T07, Systèmes AAL –Systèmes de télé médecine

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T07, Systèmes AAL – Systèmes de télé médecine	L'apprenant comprend au moins trois données des principes de transfert des systèmes de surveillance médicale et au moins deux avantages et inconvénients de chaque principe de transfert pour au moins deux paramètres vitaux pertinent	Connaissance de trois principes de transfert de données (par exemple à proximité, à distance, vidéo, audio) et les principes de transfert.	Enseignement, la discussion de groupe, démo présentant le système / logiciel	Examen Oral	4x45min

Unité d'apprentissage T08, services de télé médecine

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T08 - Services de Télé médecine -	L'apprenant comprend l'interaction et les chemins de l'information des systèmes de suivi médical, des systèmes d'urgence liée aux services et aux voisins ou parents	Interaction et information sur les systèmes de télé médecine	Enseignement, la discussion de groupe, démo présentant le système / logiciel	Examen Oral Examen pratique	4x45min

Unité d'apprentissage T09-Communication / Interaction sociale des systèmes

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T09-Communication / Interaction sociale des systèmes	L'apprenant sait et est capable d'appliquer au moins deux critères afin d'analyser les besoins sociaux et les possibilités d'utiliser les appareils de sorte qu'il ait accès aux plates-formes de réseautage.	L'application des critères pour permettre un accès aux plates-formes réseaux	Une formation pratique avec la démo du dispositif, performances pratiques	Examen pratique	8x45min

Unité d'apprentissage T10 Ergonomie

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T10 - Ergonomie	L'apprenant est capable de présenter au moins deux caractéristiques de 3 différents dispositifs ou applications logiciels spécialement conçues pour les personnes âgées / handicapées	Présenter les critères en termes de navigation, constat de la position, application d'alarme / sécurité, surveillance, les plates-formes de communication des réseaux sociaux	Etude de cas, travail de groupe	Présentation des résultats	8x45min

Unité d'apprentissage T11- sécurité / sûreté - Capteurs et systèmes

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T11 - sécurité / sûreté - Capteurs et systèmes	L'apprenant est capable de mettre en œuvre un concept de sécurité y compris l'utilisation d'au moins un système disponible dans le commerce à l'aide de systèmes sensoriels	Mise en œuvre d'au moins un système disponible dans le commerce en termes de surveillance des actionneurs, mouvements sensoriels et contrôles de l'automne, surveillance des pièces.	Enseignement, le travail de projet	Examen écrit	4x45min

Unité d'apprentissage T12- sécurité / sûreté - Des solutions techniques

Bloc	Résultats d'apprentissage	contenu	méthodes et outils de formation	évaluation	IU
T12 - sécurité / sûreté - Des solutions techniques	L'apprenant comprend les bases, les principes de travail technique des solutions de sécurité / sûreté qui sont disponibles sur le marché.	Principes concernant les systèmes d'alarme, les systèmes, de contrôle d'accès, les systèmes de surveillance du mouvement et des chutes, les systèmes de paramètre de surveillance vitale, les systèmes d'appel d'urgence	Séminaire en ligne, e-learning / module (Approche SOLO)) ou l'enseignement en face-à-face	Examen oral	4x45min

4. Prestation

Quand il s'agit de l'apprentissage des compétences pratiques et de la façon d'appliquer les connaissances théoriques en situations problématiques réelles, la formation par l'apprentissage est probablement le procédé le plus apprécié. L'apprentissage engage tous les sens et engendre de réelles mises en situation en milieu de travail dans lesquelles une rétroaction immédiate peut être donnée. Cependant au jour d'aujourd'hui, à une époque de vie accélérée, de jonglerie des activités de carrière et des activités extra-muros, et face aux exigences formulées par la compression des horizons spatiaux et des cadres temporels, il est étonnant que nous ayons le temps d'apprendre quelque chose de nouveau. Nous avons tenté de prendre tous ces facteurs en considération lors de l'élaboration de ce programme. En conséquence, nous avons rassemblé un certain nombre de méthodes d'enseignement et d'apprentissage qui tentent, au minimum dans un sens fondamental, d'incorporer les besoins brièvement et dans le même temps offrir un degré d'exhaustivité, pour prendre en considération la large gamme des milieux, expériences et connaissances, et prendre en compte les besoins de l'apprenant, mais, en même temps, les besoins du marché du travail aussi.

4.1 Approche de base

Deux fonctionnalités fondamentales caractérisent notre approche de formation: elle est basée sur les résultats d'apprentissage et orientée sur la pratique.

Pour tous les discours sur la formulation de l'éducation et de la formation en termes de résultats d'apprentissage, nous sommes encore au début du processus. Traditionnellement, la formation et l'éducation ont été basées sur le contenu; c'est ce qu'une personne a besoin de savoir pour faire un travail particulier. La dynamique du monde moderne, cependant, révèle la connaissance elle-même comme étant une matière dynamique elle-même. Le rythme rapide de développement de l'information et des technologies de la communication rend très rapidement obsolète ce que nous savons aujourd'hui. En conséquence, il est important non seulement de connaître les données ou avoir une réserve de taille raisonnable de l'information disponible, mais plutôt, une compréhension de base de ces technologies est essentielle. C'était nécessaire, en un mot, d'inverser la conception habituelle de développement de la formation et le début et la fin - au point que le stagiaire puisse actuellement effectuer certaines tâches d'une façon compétente - et le travail en arrière plan

Comme on l'a noté plus haut, à l'issue de la formation, l'étudiant sera tenu de faire des choses; c'est ce qu'il / elle devra exercer plutôt que des fonctions AAL-spécifiques, et cela sera sans doute très spécifique au contexte. En d'autres termes, la résolution d'un problème AAL couvre potentiellement un large éventail de possibilités, et ce qui peut être considéré comme des solutions appropriées dépendent d'un certain nombre de facteurs, y compris, mais sans s'y limiter, le client particulier impliqué et les besoins individuels de cette personne et ses souhaits aussi. Pour ces raisons, nous avons développé une approche qui prévoit une certaine souplesse dans l'apprentissage et l'apprendre à apprendre, qui relève de situations de la vie réelle, et qui peut être maîtrisé par un personne sans un solide bagage technique. En outre, il existe un besoin pour la

formation d'être aussi réaliste que possible et spécifiquement liés à l'environnement dans lequel l'étudiant devra fonctionner à l'issue de la formation. À la lumière de ces importants facteurs, nous avons décidé sur une approche intégrée, basée sur un scénario, de ce programme. Par conséquent, il serait intéressant de passer un moment sur tout ce qui est impliqué dans cette démarche.

Les connaissances, aptitudes et compétences à atteindre à la suite de ce programme de formation doivent être acquis dans le contexte d'un scénario de la vie réelle. Un Consultant AAL est une personne vers qui on peut se tourner quand il y a nécessité à fournir une assistance technique à une personne qui a le besoin ou le désir d'être plus auto-suffisant dans sa vie quotidienne. En conséquence, nous avons mis au point ce qui pourrait être considéré comme un scénario «typique», impliquant une vieille dame, que nous avons appelé Erna P. Ce scénario est inclus, bien sûr, à l'annexe 2 L'approche de formation basée sur ce scénario, peut ainsi, généralement être décrit comme suit:

1. Au début du programme, l'étudiant est confronté à ce scénario. Cela pourrait très bien prendre la forme d'une séance de groupe où tout le monde travaille ensemble pour établir une compréhension globale et détaillée de la situation et du «problème» à résoudre (c'est à dire que les questions essentielles soient traitées).
2. En option, il serait possible de demander aux élèves de formuler leurs «réponses» au problème, peut-être sous forme écrite, de manière à avoir un point de départ documenté de leurs expériences d'apprentissage, une sorte de "pré-test" si vous voulez. Ceci présente l'avantage de permettre au tuteur de programme d'être au courant des pré-connaissances et potentiels déficits spécifiques du stagiaire, et cela donne à l'apprenant une base de référence sur l'expérience d'apprentissage à suivre.
3. Les élèves travaillent ensuite à travers le programme, module / unité d'apprentissage par module/unité d'apprentissage. Comme indiqué précédemment, la séquence est laissée à la discrétion de celui qui fournit la formation. Les tableaux du chapitre 3 décrivent les modules / unités d'apprentissage et suggèrent des méthodes et des outils de formation (discutés dans la section suivante), ainsi que les méthodes d'évaluation possibles (discutés dans le chapitre suivant).
- 4 Une fois tous les modules / unités d'apprentissage achevés, un complet examen final, basé sur le scénario central, sera réalisé.

Les raisons de maintenir un seul scénario tout au long de la formation sont les suivantes: d'abord, la courte la durée du programme décourage de l'utilisation de multiples problèmes. Il y a beaucoup à apprendre, mais pas beaucoup de temps pour apprendre. On pense qu'une bonne compréhension d'un tel scénario typique permettra le transfert à d'autres scénarios variés (dans la vraie vie) permettant à l'étudiant de reconnaître et de travailler avec les principes et les théories sous-jacentes.

Deuxièmement, le scénario prévoit un «fil rouge», qui est un point de référence clairement défini auquel tout le monde peut se référer. Aucune connaissance

purement théorique, pas d'aptitudes pratiques, et pas de compétences, de simples points de discussion. Enfin, comme indiqué précédemment, en termes d'évaluation et de réflexion et d'évaluation personnelle, le scénario fournit à la fois au professeur et aux étudiants un niveau de référence le long duquel les progrès et l'apprentissage peuvent être évalués.

Cette approche générale, bien sûr, ne prescrit pas comment un module/unité d'apprentissage individuel doit être mené. C'est du ressort de l'enseignant dispensant la formation. Pour cette raison, il serait utile de fournir quelques notes sur une gamme de potentielles méthodes et des techniques d'apprentissage, ce qui est l'objet de la section suivante.

4.2 Les méthodes de formation

Il y a une grande variété de méthodes et d'outils pédagogiques et de formation qui peuvent être utilisées dans ce programme. La philosophie de l'éducation sous-jacente est, une fois de plus, l'apprentissage actif aussi proche de situations de la vie réelle que possible. Certaines de ces méthodes et des outils seront considérés comme évident, mais sont inclus ici par souci d'exhaustivité. Instruction et formation sont très sensibles à la mode et aux tendances et il est facile de tout simplement ignorer l'évidence à certains moments. Comme nous n'imposons ni des exigences spécifiques pour la conduite des modules / unités d'apprentissage, l'organisation qui met en œuvre est libre de développer sa formation comme elle l'entend. Néanmoins, un certain nombre de ces méthodes et outils sont décrits brièvement dans ce qui suit.

- **Simulations**

L'utilisation d'une étude de cas comme toile de fond pour le programme est déjà une reconnaissance de la valeur des simulations. Comme il a été dit à plusieurs reprises, Idéalement, l'éducation et la formation professionnelle doivent avoir lieu au plus près du poste que possible, mais beaucoup d'apprenants n'auront pas ont un emploi ou seront entre deux emplois alors qu'ils sont en formation. Qui plus est, l'ingérence dans les processus de travail réels d'une organisation peut ne pas être souhaitable. Il est possible, cependant, de créer des environnements simulés pour un certain nombre d'activités d'apprentissage. Par exemple, on apprend mieux les techniques de présentation en les présentant. Ces activités peuvent être menées pour les apprenants tant en production qu'en livraison, de sorte que le moniteur fonctionne plus comme un facilitateur que comme un instructeur. Le comportement éthique peut être couvert en partie par des conférences, bien sûr, mais il y a un certain nombre de scénarios de jeux de rôle qui pourraient être développés qui nécessitent une décision de la part des participants.

Il convient de rappeler que le CEC, en particulier, met en évidence l'importance des compétences de résolution de problèmes à différents niveaux de responsabilité et d'autonomie. On ne peut pas apprendre à résoudre des

problèmes sans être confrontés à des problèmes à résoudre. Les simulations - qui comprennent des jeux de rôle, certains jeux, ainsi que de scénarios basés sur des situations - peuvent être un moyen efficace pour présenter des problèmes de différents degrés de difficulté et nécessitant l'utilisation de diverses ressources pour leur solution. Les simulations vont-delà du simple travail entre paires ou en petits groupes, car chaque participant doit à la fois travailler avec d'autres dans le groupe pour identifier et analyser le problème à résoudre, mais aussi contribuer à identifier et acquérir les ressources nécessaires pour trouver une solution raisonnable.

- Méthodologie de projet

Étant donné l'étendue des compétences et des compétences comportementales et commerciales qui sous-tendent la bonne exécution de ce profil de rôle, il est fortement recommandé qu'une méthodologie de projet soit adoptée dans la mesure du possible, en particulier dans les modules / unités d'apprentissage d'affaires / de gestion. Idéalement, l'organisme de formation sera en relations étroites avec des entreprises concernées dans la région. Beaucoup de fournisseurs de formation ont des clients où les apprenants peuvent être placés à l'issue de leur formation et qui serait en mesure de bénéficier de l'obtention d'un regard attentif des candidats dans un environnement quasi-professionnel. Il pourrait être possible, ainsi, à travailler avec un groupe de ces entreprises afin de faciliter l'identification d'un type de situation «monde réel» qui pourrait alors servir de base pour structurer l'instruction et la facilitation de l'apprentissage.

- Conférence

Bien que souvent mal vu de nos jours, il existe néanmoins une bonne partie d'informations détaillées qui sont nécessaires pour mener à bien ce programme.

Par conséquent, il y aurait lieu lors de la mise en œuvre de telles informations de le faire sous forme de conférence (c'est-à-dire ensemble du groupe). Cela ne doit pas nécessairement inclure toute l'unité d'instruction et peut être efficacement combiné avec d'autres méthodes, telles que des démonstrations et des discussions en plénum.

- Démonstration

Quand il s'agit de l'application pratique de logiciel spécifique ou de solutions matérielles, des démonstrations peuvent être un moyen efficace pour animer l'instruction et sensibiliser les étudiants aux potentiels et aux limites de la solution donnée. Bien sûr, lorsque cela est possible, l'expérience pratique est toujours recommandée. En d'autres termes, le formateur ou le tuteur doivent conduire ces démonstrations combinées avec la pratique entre autres choses, des exercices menés par les élèves sont un moyen bon de transfert de connaissances.

- Discussions de Plenum

En fonction de la phase d'instruction et de la composition du groupe d'apprentissage, il peut être utile de poursuivre les discussions dans un contexte plus large. Cela peut résulter bien sûr, de conférences, de démonstrations ou d'exercices pratiques, ou ils peuvent construire la mise au point de question de clarification, l'identification des besoins, ou la résolution de problème.

Les discussions sur tous les types de groupes de taille variable contribuent également au développement des compétences comportementales (ou douces) (telles que décrites dans la section suivante).

- Le travail de groupe

Cela englobe toutes les activités de deux personnes, la phase rapide "groupes de discussion" pour plus formaliser et structurer des activités de résolution de problèmes. Comme avec les discussions plénum, le travail de groupe augmente les capacités des élèves à travailler avec les autres, à être orientés équipe et communication. Le jeu de rôle, bien sûr, s'inscrit également dans cette catégorie. Ceci est particulièrement efficace lorsqu'il est combiné avec des exercices pratiques, des démonstrations et des mini-études de cas.

- Mini-études de cas

Celles-ci peuvent être informelles, pratiques, des scénarios ad hoc développés par le formateur ou le tuteur, mais elles peuvent aussi inclure l'examen et la discussion des rapports pertinents publiés dans le journal ou dans la presse professionnelle. Surtout elle peut servir de bon lien avec les activités de la vie réelle, ce qui permet aux élèves d'obtenir un point de vue réaliste sur demandes formulées au praticien AAL. Également à considérer, c'est se concentrer sur aspects spécifiques du cas précédent pour consolider l'apprentissage des élèves.

- Exercices pratiques

La technologie et les dispositifs qui peuvent être employés dans un environnement AAL sont très variés. Des problèmes de compatibilité peuvent certainement se poser, et il peut y avoir des problèmes légaux ou de santé qui nécessitent une attention particulière. Comme toutes les technologies, les modules / unités d'apprentissage présentent un volet pratique, toutes les occasions fournies aux étudiants doivent être prises de l'expérience pratique, en particulier quand des activités telles que l'installation, la configuration ou la maintenance sont impliquées.

- Journal d'apprentissage

Il est toujours bénéfique d'acquérir de nouvelles informations et connaissances. Il est également tout à notre avantage d'acquérir de nouvelles expériences. Plus important encore, cependant, est d'enregistrer activement et

de réfléchir sur cet apprentissage et ces expériences. Ceci est très souvent négligé dans de nombreuses séances d'éducation et de formation. Il est fortement recommandé que les étudiants soient tenus de tenir une telle revue et qu'ils soient intégrés dans l'évaluation finale du programme et dans le compte rendu.

La liste d'outils et de méthodes décrites ici ne sont pas exhaustives. Nous croyons, cependant, que celles peuvent jouer un rôle significatif et important pour mener efficacement les modules de ce programme. On notera qu'un certain nombre de celles-ci, par exemple, la simulation, les exercices pratiques, le travail en groupe et l'apprentissage, s'adressent non seulement aux composantes cognitives de l'apprentissage, mais traitent de la dimension affective aussi. Ce domaine affectif construit l'épine dorsale du répertoire de compétences comportementales des élèves, qui est l'objet de la section suivante.

4.3 Les compétences non techniques

En créant le profil de poste de consultant AAL, un certain nombre de compétences dites «douces», c'est-à-dire des compétences comportementales, ont été identifiées comme étant nécessaires à la mise en œuvre réussie du profil.

(S'il vous plaît se référer au profil de rôle fonctionnel complet en Annexe 1) Onze des

ces compétences ont été identifiées. En résumé, il y a onze compétences comportementales qui ont été identifiées pour ce profil de poste, à savoir:

- 1 B01 est créatif, imaginatif, artistique
- 2 B02 est éthique
- 3 B03 est précis et soucieux des détails
- 4 B04 est orientée vers l'utilisateur / le client
- 5 B05A est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture d'entreprise
- 6 B06 a de bonnes compétences interpersonnelles
- 7 B07 Sens de la présentation / compétences de modération
- 8 B09 peut travailler en équipe
- 9 B10 peut rechercher, organiser et synthétiser
- 10 B11 peut analyser (évaluer, évaluer, critiquer, tester)
- 11 B12 peut expliquer (défendre, argumenter, justifier)

Il est clair que ces compétences ne peuvent pas et ne doivent pas, être formées isolément. Cela a peu de sens de tenter, par exemple, à travers l'enseignement seul de développer un penchant pour un comportement éthique (compétence B02). Au contraire, c'est plus efficace si le formateur peut motiver les apprenants afin de renforcer le message de la formation et mettre en évidence les points que l'apprenant doit mener à bien dans sa vie réelle, si possible en fournissant des exemples concrets des comportements que l'on essaie d'enseigner. Pour que les apprenants maîtrisent une compétence, la clé est de concevoir des possibilités pour la pratique. Il y a d'importantes recherches soutenant l'idée que le contenu qui utilise le système de raisonnement affectif du cerveau est un meilleur pilote du comportement que l'information analytique abstraite comme des graphiques, des tableaux, et des statistiques, qui passent par le système de raisonnement cognitif du

cerveau. Le contenu de formation doit être aussi affectif ou personnel que possible, par exemple, par la création de profils de personnages ou du contenu cadré comme un récit ou une histoire. Il est nécessaire de faire appel aux expériences de l'apprenant ou au raisonnement affectif en utilisant des définitions, en proposant des mesures et des illustrations de la façon d'utiliser la compétence. C'est pour cette raison qu'un projet axé sur une étude de cas a été choisi pour ce programme. Cependant, quel que soit les médias sociaux choisis- le partage des tâches ou forum-, et toutes les méthodes utilisées,-l'apprentissage basé sur un scénario ou un profil de narration interactif - les formateurs devraient toujours se rappeler qu'il / elle essaie de changer le comportement de l'apprenant. La formation devrait inclure une éthique de travail, des compétences de communication, une attitude positive, la capacité à gérer efficacement le temps, des compétences de résolution de problèmes, de la flexibilité, l'acceptation de la critique, qui tous permettent à l'apprenant de développer assurance et confiance. Tous ces traits sont extrêmement précieux pour un employeur bien sûr. Lorsqu'elles sont combinées avec un solide ensemble de compétences dites «dures», une formation au savoir technique et de l'expérience dans le domaine de l'informatique, l'obtention de compétences comportementales peut pousser les étudiants plus loin. Les gestionnaires recherchent des gens qui vont faire des efforts sur l'emploi, qui vont communiquer efficacement avec les membres de l'équipe et les clients, et qui sont en mesure d'aborder les problèmes et gérer le temps avec succès.

Dans le tableau des pages suivantes, nous allons donner quelques suggestions sur la façon dont le développement des compétences comportementales spécifiques nécessaires pour mener à bien le profil de rôle de consultant AAL peuvent être enseignées et promues dans la formation au quotidien.

N°	Description des compétences	Contenu	Méthodes	Commentaires
B01	Est créatif, imaginatif artistique	méthodes créatives, innovantes et transférables: <ul style="list-style-type: none"> techniques de formation de créativité Formations intérieures et extérieures pour utiliser les meilleures techniques et transfert des résultats dans la profession 	<ul style="list-style-type: none"> Les techniques et les méthodes issues du monde des affaires, de l'art, la science et la conception. Exercices conçus pour effectuer des changements dans la perception, et aider les gens à sortir de mentalités traditionnelles et recadrer leur vision du monde Découvrir la créativité et des styles d'innovation Comment générer, analyser, évaluer et mettre en œuvre des idées Développer une pensée critique et des compétences stratégiques de prise de décision . Comment collaborer efficacement Comment convaincre les autres de vos idées Gérer la créativité et des processus innovants Concevoir une session de conduite de résolution de problèmes 	<p>Les analyses effectuées à ce point indique que la formation à la créativité a des effets tangibles sur la pensée divergente, performance, la résolution de problèmes, la performance, et les attitudes et les comportements. Il est bon d'être mauvais dans le début afin que vous puissiez être bon à la fin, dit Williams.</p> <p>"Rien ne tue une nouvelle idée plus vite que le bon sens. Vous devez avoir du bon sens à d'autres parties du processus, mais au début, il va vous tuer tous le temps.»</p> <p>La créativité est une compétence de base et une composante essentielle de l'équation de l'innovation</p> <p>La créativité exige l'ouverture de la pensée; imagination, le cerveau droit imagination, plus art et intuition, le cerveau gauche logique et planification.</p>
B02	est éthique	compréhension de base de l'exactitude des principes éthiques: <ul style="list-style-type: none"> éthique de la responsabilité des mesures efficaces durabilité 	<ul style="list-style-type: none"> le développement des connaissances et la compréhension de l'orientation éthique et les théories <ul style="list-style-type: none"> questions morales, les conflits et responsabilités les valeurs morales et les seuils identifier les aspects moraux spécifiques d'une situation l'acquisition de courage moral comment traiter les questions morales et les conflits 	<p>L'éthique est plus que simplement savoir la règles concernant la confidentialité, l'intégrité et l'objectivité. Il s'agit de l'identification de dilemmes éthiques, la compréhension des implications et les comportements appropriés. L'éthique est d'intégrer comme qualification des compétences transversales pour développer les capacités éthiques - à pouvoir toujours savoir prendre les bonnes décisions et les justifier.</p> <p>Les programmes de formation à l'éthique pourraient favoriser la connaissance individuelle sur la manière de résoudre les problèmes éthiques par les organisations et assister l'implantation de la culture de l'éthique.</p>
B03	Est précis et soucieux des détails	Compréhension de base et des conséquences des précisions et soucis des détails.	<ul style="list-style-type: none"> techniques de contrôle de la formation L'analyse, l'identification et la définition des exigences L'analyse SWOT / analyse des risques prise de conscience du contexte 	<p>Soyez précis et soucieux des détails concernant ce que l'employé sait vraiment à propos de l'impact environnemental, qu'il s'agisse de son activité ou de l'organisation dans son ensemble, y compris ce qu'est la politique de l'organisation et où la trouver. En plus de cela, l'employé est au courant des conséquences de ce qui pourrait</p>

				<p>arriver s'il ne pouvait pas être en mesure de mener ses activités conformément aux exigences.</p> <p>Vous songez à une personne qui est précise, nous la décrivons comme ayant le souci du détail, exact, précis et exact.</p> <p>Une personne précise doit travailler avec une grande attention aux détails</p> <p>Ce type de compétence doit être délimité selon le domaine de la formation, considérant que les individus peuvent être très précis et soucieux des détails dans certains domaines, mais pas dans d'autres. Nous devrions garder à l'esprit, que la précision a besoins de beaucoup de concentration, de sorte que l'environnement de travail peut influencer.</p> <p>Pour être précis, les employés doivent savoir quels sont les objectifs, à quel degré de précision ils doivent être obtenus</p>
B04	est orienté utilisateur / vers le client	compréhension fondamentale du monde de vie de l'utilisateur	<p>Formation de l'amélioration de l'orientation clientèle devrait comprendre les étapes suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer un concept orientation client • Détermination du profil des clients, leurs besoins et attentes de l'entreprise. • Définir des mesures pour améliorer l'orientation client - Définition des différents modes et les situations d'interaction avec les clients: Interface ateliers pour améliorer la coopération interne, contact téléphonique, mailing, ventes, etc. • Exercer la façon de déterminer les besoins du client: les différents rôles joués où les rôles des clients sont décrit et doivent être joués par certains apprenants, tandis que d'autres jouent les employés. Les situations doivent être décrites de façon réaliste afin de faciliter la participation des participants • développer et tester des instruments pour des examens réguliers sur le statut de l'orientation client 	<p>L'orientation client peut très bien être considérée comme un sujet à long terme et complexe pour le développement de l'entreprise. Il est très important pour l'industrie de l'Internet et peut facilement influencer le développement de l'entreprise.</p> <p>En tant que partie des industries de services, les sociétés Internet sont conscientes du fait, qu'ils doivent constamment améliorer les compétences de leurs employés à cet égard afin d'apporter une valeur ajoutée à l'entreprise</p> <p>Lorsque il y a une approche cohérente et globale cela couvre aussi les aspects stratégiques, culturels et comportementaux ainsi que des facteurs opérationnels et méthodologiques</p>
B05a	est engagé à la stratégie d'entreprise et conscient de la culture d'entreprise	<p>Concepts généraux de l'identité, la stratégie et de la culture d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les aspects marketing de CI • Communication de la CI • Définition et la conception 	<p>Les formateurs peuvent guider leurs élèves à la pratique des auto-évaluations concernant leur futur engagement à un potentiel emploi dans l'industrie de l'internet en leur demandant des réponses qui comprennent des descriptions comme:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce que vous souhaitez atteindre en 	<p>Les questionnaires et les employés dans les compagnies ont le contrôle des activités ressources, et des processus d'affaires qui sont importants pour obtenir le succès et doivent avoir le plus de connaissances possible sur l'identité de l'entreprise, la stratégie et la culture</p>

			<p>travaillant dans l'industrie de l'internet. Trouver quelle est votre motivation d'appartenir à ce domaine en quoi ça consiste de travailler dans le champ des métiers Internet. S'il vous plait demander aux professionnels de ce secteur ou d'un secteur similaire. Avantages et désavantages d'appartenir à l'industrie Internet en comparaison avec d'autres secteurs. Pensez vous que vos objectifs sont en accord avec ce que l'industrie de l'Internet peut vous offrir ?</p>	<p>Une des premières choses qu'un nouvel employé apprend est une partie des -légendes de l'entreprise / organisation - peut-être la façon dont le fondateur a travaillé de longues heures et méprisé la formation formelle et des qualifications de formation Par leurs traditions, l'histoire et la structure, les entreprises construisent leur propre culture. La culture donne donc à une entreprise un sentiment d'identité - « qui nous sommes », « ce que nous défendons », « ce que nous faisons » »Une "haute culture de la performance existe lorsque tout le monde dans l'entreprise partage la même vision et où ils valorisent et ont confiance dans la contribution de chacun La formation de la culture d'entreprise pourrait viser à améliorer la capacité collective à gérer le changement organisationnel avec succès et doit être adaptée aux besoins spécifiques et à la culture de l'organisation comme une session interactive conçue pour atteindre plusieurs objectifs clés: compréhension de ce qu'est la culture, ce qu'est la réalité actuelle de la culture de la compagnie, ce qui doit être changé; changement de stratégie commerciale ou, nouvelles méthodes de travail - clarté de la mission, la prise de décision, l'engagement des personnes, l'apprentissage organisationnel, les limites de la promotion de la collaboration communication interne - entre la direction et les employés représente un facteur important dans l'amélioration de l'engagement des employés envers l'entreprise; ainsi que la communication externe - entre les employés et les clients; les récompenses et les articles de reconnaissance sont de très importants éléments de la motivation des employés.</p>
B06	a une bonne formation des compétences interpersonnelles	<p>formation aux compétences interpersonnelles Comment communiquer avec les autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiance et notre capacité à écouter et comprendre • La résolution de problèmes, la prise de décision et la gestion du stress personnel 	<ul style="list-style-type: none"> • Garder tous les élèves impliqués • Création et utilisation d'un journal d'apprentissage • Travail par projet • Travail en petits groupes • Le jeu de rôle • Le travail d'équipe • Jeux 	<p>D'effectives compétences interpersonnelles impactent à tous les niveaux sur les façons dont les gens communiquent et échangent avec les clients, les fournisseurs et les collègues en interne Ces types de compétences incluent également l'intelligence émotionnelle, la confiance, la capacité d'écouter et de comprendre, la volonté d'interagir. D'autres compétences interpersonnelles sont la résolution de problèmes, la prise de décision et la gestion du temps et du stress . Les gens qui ont un haut niveau de compétences interpersonnelles ont une grande probabilité de réussir sur le marché du travail.</p>

				<p>Les stagiaires doivent être conscients de l'impact que leur comportement envers d'autres personnes va créer (clients et collègues).</p> <p>Afin d'augmenter les compétences interpersonnelles des élèves, la formation doit inclure les sujets suivants: les moyens pour améliorer l'efficacité de la communication et de réduire les malentendus; l'importance de l'écoute active; l'affirmation de soi; la compréhension et la valorisation des différences; comment déléguer efficacement; la manipulation de la critique constructive; la prise de décision, la résolution de problèmes; la création d'un plan d'action pour l'avenir.</p>
B07	Sens de la présentation / compétences de modération	<p>Des formations à la présentation et à la modération</p> <ul style="list-style-type: none"> • présentation axée sur un groupe cible • Méthodes et techniques de modération 	<p>Travail par projet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travail en petits groupes • Le travail d'équipe • Exercices de coopération 	<ul style="list-style-type: none"> • Parler et la présentation est un autre façon de commencer des conversations et de construire relations. <p>Les compétences en présentation et en modération sont très importantes dans le monde du travail</p> <p>Les employés doivent être en mesure de communiquer avec différents publics, les convaincre de leurs idées et effectuer différents types de négociations pour l'entreprise à différents niveaux, (Société-client, compagnies-fournisseurs, ou avec la même entreprise). Souvent, ils doivent présenter leurs projets, c'est pourquoi ce sujet est si important. Les compétences en présentation et en modération peuvent être apprises très facile dans les différents ateliers. Ces ateliers devraient fournir les principales étapes de la préparation d'une présentation, aider les stagiaires à se fixer des objectifs de la présentation, planifier les aides visuelles et, surtout, fournir la présentation, à surmonter l'effroi de la scène et convaincre le public</p> <p>Cette connaissance aidera les stagiaires à maîtriser aussi les négociations quotidiennes et les problèmes avec les clients.</p>
B09	Peut travailler en équipe	<p>Contenu principal de formation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • formation de l'équipe • Coopération dans les équipes • Rôles et tâches au sein des équipes • La gestion des conflits 	<ul style="list-style-type: none"> • Le travail d'équipe • Simulations • Le jeu de rôle • Jeux 	<p>Le rôle des équipes dans les entreprises et organisations est maintenant reconnu comme un facteur essentiel dans l'atteinte des objectifs</p> <p>Mais simplement réunir un groupe de travailleurs hautement qualifiés puis les laisser livrer à eux-mêmes ne sera pas toujours générateur des résultats prévus. Chaque membre de l'équipe doit reconnaître son rôle pour générer le succès de l'équipe. La formation explore les réelles</p>

				<p>caractéristiques d'une équipe et son infrastructure pour permettre aux membres de l'équipe eux-mêmes de maximiser les forces et les talents de l'équipe, les aspects de travail d'équipe efficace, et la façon de travailler à travers les difficultés afin que l'équipe développe sa compétence.</p> <p>Les élèves doivent savoir comment identifier les caractéristiques clés de l'équipe, les catalyseurs et les obstacles pour un travail d'équipe en synergie, d'évaluer l'environnement dans lequel l'équipe doit fonctionner, être en mesure de déterminer leurs forces et leurs talents dans l'équipe, décrire leur rôle préféré lorsque qu'on travaille en équipe et concevoir les facteurs qui sont essentiels au succès de l'équipe et se concentrer sur la planification de la tâche à accomplir.</p> <p>Les étudiants devraient être en mesure de contribuer à l'augmentation de l'impact des réunions de l'équipe, que ce soit comme un membre de l'équipe ou comme un gestionnaire / chef de projet et positivement gérer les situations sources de conflits potentiels</p> <p>Il y a beaucoup de façons de former l'esprit d'équipe. Un bon exemple montrant les avantages de l'équipe travail sont les jeux dits de la NASA (Perdu en mer, perdue dans le désert, sur la Lune). Ces exercices sont bons aussi pour les sujets précédents comme la précision, la pensée analytique et l'organisation et la synthèse.</p>
B10	peut rechercher, organiser et synthétiser	<ul style="list-style-type: none"> • Notions de base en travail scientifique • La recherche des procédés et des systèmes de présence AAL <ul style="list-style-type: none"> • Transfert de l'utilisation de méthodes • Le développement de concepts pour l'implantation • Savoir – se rappeler des informations spécifiques sur la mémoire; • Comprendre - compréhension concepts en mots propres; • L'application – utilisation de concepts appropriés dans des situations nouvelles; • Analyse - la compréhension de la relations entre les idées; • Synthèse - regroupant la totalité des éléments dans une approche globale; • L'évaluation - former une opinion et la justifier par des arguments de persuasion 	<ul style="list-style-type: none"> • Le travail d'équipe • Simulations • Le jeu de rôle 	<p>Les technologies de l'information donnent accès à une large gamme d'informations pour les utilisateurs ayant accès à Internet. Cette situation apporte incontestablement de grands avantages sur notre travail quotidien et pour la vie en général. Néanmoins, l'information fournie est si grande qu'il devient important de savoir comment chercher des informations spécifiques, être en mesure de définir des critères pour structurer et organiser cette information selon ses propres besoins et, surtout, en tirer des conclusions cohérentes. Les personnes travaillant dans le domaine de l'Internet et services connexes ont besoin de ces trois compétences nécessaires pour être efficace dans leur travail. Il existe plusieurs facteurs qui contribuent à de bonnes compétences dans cette connexion. Chacun est essentiel à l'utilisation la plus efficace de la valeur temps. Pris ensemble, ils aideront les élèves à construire de solides fondations pour l'amélioration et l'atteinte de leurs objectifs.</p>

				Les jeux de la NASA (dits perdus en mer, Perdu dans le désert, perdu sur la Lune sont aussi bon pour la pensée analytique et l'organisation et la synthèse.
B11	peut analyser (examiner, évaluer, critiquer, tester)	Capacité d'analyse de problème <ul style="list-style-type: none"> • Méthodes de résolution de problèmes • Analyse SWOT • méthodes d'évaluation et d'essai 	La structure suivante suggère une méthode pour développer ces compétences analytiques : <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les objectifs de la recherche; cela aidera à l'organisation des informations, se centrer sur l'analyse • Résumer une grande quantité de données. <ul style="list-style-type: none"> • Analyser l'information «quantitative»: par exemple, les classements, les cotes et les statistiques. Séparer, mettre sous forme de tableau, et catégoriser l'information. <ul style="list-style-type: none"> • Analyser l'information «qualitative»: à cette phase, les résultats doivent être comparés aux objectifs de recherche, et l'information doit être triée en fonction des normes. <ul style="list-style-type: none"> • Être affecté un grand projet. • Achat. • Résolution d'un problème technique. • Gestion des conflits. • Ecriture des conclusions et des recommandations dans un rapport. • Les résultats du rapport: le rapport des résultats peut prendre différentes formes, comme requis par les objectifs de la recherche. Ainsi, ce peut être un rapport écrit ou oral, une présentation publique, etc.	Nous vivons maintenant dans le début des décennies de la révolution de l'information. Jamais avant autant d'informations n'avaient été disponibles, si facilement, à peu de frais et tant de sujets. Après la sélection et la synthèse de certaines informations, nous devons les utiliser de manière appropriée, ce qui signifie, nous avons à savoir ce que cette information a à nous dire. la compétence fondamentalement analytique est d'imaginer une situation, tâche donnée, projet ou un problème sous plusieurs angles afin de le répartir en petites étapes. Dans notre vie de tous les jours, qu'elle soit officielle, personnelle ou sociale, nous devons faire face à des complications. Certaines situations sont complexes, ce qui perturbe la tranquillité d'esprit car notre cerveau reste bloqué sur la meilleure façon de gérer cet état de chose. C'est là que les compétences analytiques aident. La formation devrait effacer le premier but de l'analyse de toute situation donnée - d'apprendre à connaître les cause(s) la racine de la question, à prévoir l'impact et à planifier des actions stratégiques correctives / préventives
B12	Peut expliquer (défendre, argumenter, justifier)	Techniques de communication orientée client <ul style="list-style-type: none"> • Formation en communication • techniques d'argumentation • les stratégies pour convaincre 	<ul style="list-style-type: none"> • Le travail d'équipe • Simulations • Le jeu de rôle • Jeux 	Les personnes ayant des antécédents de ne pas avoir leurs pensées et leurs sentiments validés par d'autres ont tendance à se préoccuper de justifier, argumenter, défendre, et expliquer chaque petite chose qu'ils pensent et sentent. La capacité à expliquer, défendre, argumenter et justifier un certain point de vue ou position est une compétence clé. Une explication a pour but d'amener les autres à comprendre une certaine idée, cela conduit du connu à l'inconnu, aide l'apprenant à assimiler et accueillir de nouvelles informations ou expériences. Les explications remplissent deux objectifs: (1) d'introduire de nouveaux sujets en donnant quelques informations sur son utilité et son application, et

				<p>(2) décrire le sujet d'une manière simple, de façon complète et compréhensible. Une bonne maîtrise de cette compétence se traduira par une meilleure communication au sein de sa propre équipe ou de l'entreprise et avec les clients.</p> <p>Un professionnel capable de donner des explications appropriées sur certains sujets doit être sûr que ses explications sont claires, ont une continuité. Afin de donner de la pertinence au contenu de l'explication, il doit avoir une bonne introduction et conclusion, couvrant les points essentiels de manière simple en fonction du public</p>
--	--	--	--	---

Tout au long du programme, le formateur doit évaluer les compétences sociales des apprenants et donner des commentaires réfléchis sur leurs forces et leurs faiblesses. D'autre part, le formateur doit également être prêt à donner des commentaires sur le développement des stagiaires, critiquer s'ils n'ont pas fait un exercice correctement, proposer des alternatives, et donner à l'apprenant une chance de refaire l'exercice afin de démontrer l'amélioration des compétences.

5 Evaluation

Une approche fondée sur les acquis d'apprentissage, en particulier celle qui intègre l'apprentissage alternatif et les méthodes d'enseignement, exige, de par sa nature même, une approche différente d'évaluation que celle traditionnellement employée. Questionnaires à choix multiples, à réponse courte, et réponses l'essai ne sont pas bien adaptés à la détermination de la réalisation effective d'un résultat particulier. De plus, les formes coopérative et collaborative d'apprentissage, comme dans les simulations ou les approches par projet, ne se prêtent pas bien aux méthodes traditionnelles d'évaluation individuelle-dirigé. C'est un tout nouveau domaine d'intérêt et pas encore développé.

Un peu de créativité et d'innovation seront nécessaires pour trouver des méthodes efficaces et efficaces pour l'avenir.

Différentes organisations dans les différentes cultures abordent la question de l'évaluation de très différentes manières. Les principaux critères à remplir, cependant, est que le *procédé d'évaluation doit refléter de manière adéquate les exigences nécessaires pour réaliser un résultat d'apprentissage donné*. Les résultats, à la fin, sont des actions, la démonstration de sa capacité à effectuer des tâches précises ou répondre à une situation donnée de manière adéquate. De telles actions et les réponses ne peuvent pas être vues de manière stricte, numérique, dans le tout-ou-rien. Il y a des degrés de performance, et ceux-ci doivent toujours être gardés à l'esprit. En outre, nous, comme les développeurs programme ne pouvons pas dire avec une certitude absolue qu'une certaine proportion de «justesse» (par exemple, être capable d'identifier sept périphériques correctement) est une mesure adéquate de la performance. C'est notre position que les critères purement quantitatifs sont insuffisants pour évaluer si l'élève sera en mesure de s'acquitter des tâches de Consultant AAL à la fin du programme. Pour cette raison, nous recommandons trois différents niveaux d'évaluation: au niveau du module / l'unité d'apprentissage, une évaluation finale, spécifique et une réflexion globale de la performance de l'élève tout au long du programme.

À tous les niveaux, cependant, nous recommandons la création d'une approche passe-échoue. Ces niveaux et l'approche générale sont présentés plus en détail dans les sections suivantes.

5.1 Evaluation d'une unité d'apprentissage

Comme on le voit dans les tableaux figurant dans le chapitre 3, des méthodes d'évaluation sont proposées pour chaque module / unité d'apprentissage individuel. Selon le type de procédé et les instructions utilisés, celles-ci peuvent être orales,

écrites, ou de nature pratique. Un examen écrit normalisé à la fin de chaque module /unité d'apprentissage, que ce soit essai, réponse courte ou à choix multiples est déconseillée.

On peut le faire, mais ce ne peut pas être le moyen le plus approprié de déterminer la performance. Il est raisonnable de supposer que le nombre d'étudiants prenant un module donné sera relativement petit. Il est donc impératif que le formateur ou instructeur soit pleinement engagé avec chaque apprenant et observe soigneusement le comportement et la contribution de chaque élève dans chaque session.

Fournir un feedback précis et détaillé est une autre façon de rester en contact avec l'apprentissage des élèves » et le progrès à travers un module / unité d'apprentissage donné. Nous devrions garder à l'esprit que ce n'est pas juste, la performance individuelle qui est en jeu dans ces modules. Notre discussion sur les compétences comportementales dans le chapitre précédent devrait aider à être au courant des objectifs implicites pour les quels le cours est conçu et à quoi il répond. En d'autres termes, notre suggestion est un type de modèle d'évaluation « -as-you-go ».

Pour cette raison, tout comme nous le recommandons pour chaque élève qui fait une revue d'apprentissage individuel, nous proposons que chaque formateur, enseignant ou tuteur garde trace de ses sessions dans un journal d'enseignement. Cela peut constituer la base d'engagement direct et personnel avec chaque étudiant, une façon de comparer les "notes", pour ainsi dire, de sorte que l'élève est toujours au courant de ce qu'il / elle est en train de faire en ce qui concerne les résultats d'apprentissage et les attentes que le formateur a placé pour le module.

5.2 L'évaluation finale

Nous avons noté précédemment que l'utilisation d'un scénario identique à la fois comme un pré-et post-test peut être un moyen efficace de surveillance et un révélateur des progrès de chaque élève. Etant donné la nature du rôle fonctionnel d'un Consultant AAL, et étant donné la nature des résultats au niveau du programme d'apprentissage, un groupe (ou, peut-être, une équipe) qui fonderait son approche sur l'évaluation finale semble être une approche viable et appropriée. Une telle approche pourrait être structurée comme suit. Après avoir clarifié le scénario en séance plénière, si le nombre le permet, le groupe pourrait être divisé en petites équipes. Chaque équipe est alors chargée d'élaborer et de proposer une "solution". Une fois le temps de ce développement expiré, les équipes présentent leurs solutions dans le plénum, après quoi (soit individuellement ou après que toutes les présentations ont été faites) des questions, discussions et retour peuvent être faites par le groupe et par le tuteur responsable. Au cours de la phase –développement de solution, bien sûr, l'enseignant ou le tuteur doit circuler parmi les équipes, faire des observations pour son propre retour.

Pour des fins de documentation, chaque individu devrait faire des commentaires (feedback) pour le groupe auquel il / elle a participé ainsi que des commentaires personnels, que ce soit à l'oral ou par écrit (de préférence).

Ce dernier feedback doit avoir lieu individuellement avec chaque étudiant et comprend les propres observations et commentaires des étudiants provenant de leur propre journal d'apprentissage. La réussite de l'évaluation finale, bien sûr, est fonction de la mesure avec laquelle l'étudiant présente la réalisation des résultats

d'apprentissage pour le programme dans son ensemble, combinée à l'évaluation du précepteur ou instructeur sur ce qu'il / elle pense de la façon que l'étudiant se comportera comme un consultant AAL après que le programme ait été achevé.

5.3 Evaluation globale

Un certificat et supplément au certificat final peut être émis une fois qu'un étudiant a complété avec succès chaque module / unité d'apprentissage et l'évaluation finale, complète.

Indépendamment de l'approche spécifique prise, il y a quelques principes de base qui doivent être gardés à l'esprit tout au long:

1. La compétence, pas nécessairement les connaissances spécifique ou des compétences particulières, c'est ce qui est en cours d'évaluation.
2. Les étudiants doivent être conscients des résultats de l'apprentissage, pour le programme et pour chaque module / unité d'apprentissage individuel. Il est de l'obligation du tuteur ou de l'instructeur faire en sorte que ce soit le cas.
3. Les critères qui seront utilisés pour l'évaluation doivent être clairs et doivent être formulés par écrit afin que l'étudiant ait accès à eux en tout temps et puisse se référer à eux si nécessaire. Comme c'est le cas avec les résultats d'apprentissage, c'est l'obligation du tuteur ou de l'instructeur de s'assurer que l'élève comprend précisément ce qu'on attend de lui / elle.
4. Tous les critères d'évaluation doivent être connus des étudiants avant que le programme commence. Ceci s'applique également à chaque module / unité d'apprentissage.
5. Il est également de la responsabilité du tuteur ou instructeur de fournir une rétroaction dans les meilleurs délais. Si un élève ne remplit pas certains critères spécifiques ou si à l'étudiant est en danger de ne pas remplir ces critères avant la fin d'un module / unité d'apprentissage, il / elle a besoin d'être mis au courant de cela afin qu'il / elle puisse prendre toutes les actions correctives requises.

Le principe le plus fondamental de l'évaluation devrait être de ne pas voir qui est le meilleur ou qui est le pire dans le groupe, mais plutôt de s'assurer de qui, après la fin du programme, avec le titre de Consultant AAL serait en mesure de fonctionner efficacement en tant que tel et de faire que des individus, leurs futurs clients, qui ont besoin de leurs services estiment qu'ils sont entre de bonnes mains.

6. Ressources

Les ressources nécessaires à la réalisation de ce programme varient en fonction de l'approche prise pour l'organisateur du cours. Dans ce programme, nous avons, autant que possible, fait des suggestions qui sont le résultat non seulement de notre travail de développement, mais aussi qui sont fondées sur les sessions de formation pilotes qui ont été menées. Celles-ci font l'objet de ce chapitre.

6.1 Les matériels d'apprentissage

Le but d'un programme comme celui-ci n'est pas de préciser en détail comment un cours doit être planifié et mis en œuvre. L'objectif principal d'un programme est de décrire le «quoi» d'un cours donné. Un tel cours est construit sur la base d'une philosophie de l'éducation fondamentale, mais avec des objectifs globaux clairs à l'esprit, qui, à la lumière de certaines contraintes prévisibles, peuvent être structurées d'une certaine manière. En d'autres termes, le programme devrait préciser pourquoi une qualification particulière est nécessaire ou souhaitable et il devrait préciser les résultats qui doivent être respectés dans ce cas, ce qu'il est nécessaire de savoir et comment on doit être capable d'agir afin de remplir le rôle d'un conseiller AAL. Par conséquent, le cœur du programme sont les résultats d'apprentissage qui sont décrits dans les chapitres 3 et 4.

Les descripteurs restants sont variables. Chaque organisme de formation saura mieux qu'elle est la meilleure approche pour atteindre ces résultats. En conséquence, les méthodes d'enseignement / formation et les outils, les méthodes d'évaluation, et les horaires sont des suggestions plutôt que des spécifications, et devraient être traitées comme telle. Le groupe cible spécifique des apprenants; les coutumes locales, les exigences juridiques et les traditions; ainsi que les exigences organisationnelles et les capacités tous à jouer un rôle dans la façon dont une qualification doit être organisée et dispensée. Pour cette raison, les détails réels de l'organisation, la présentation, la livraison et l'évaluation sont laissées à l'organisation qui met en œuvre la formation, de même que le développement des qualifications partielles dérivées du programme décrit ici.

Il faut bien noter que, au cours du projet engAGEnt, cependant, un certain nombre de modules d'enseignement ont été mis à l'essai en Autriche, en France, en Allemagne et en Grèce. Les modules concernés inclus M01, M02, M03A, T01, T02, T04, T09 et T12. L'enseignement et le matériel d'apprentissage qui ont été utilisés lors de ces séances (principalement en anglais) sont disponibles sur le site engAGEnt (de www.engagent.eu).

6.2 Apprentissage des questions d'évaluation de l'unité

Bien que nous suggérons une approche par projet, à la lumière des résultats d'apprentissage identifiés pour chaque module / unité d'apprentissage, certaines questions d'évaluation proposées ont été élaborées.

On notera que les méthodes d'évaluation proposées comprennent les voies orales, écrites et des approches pratiques, et c'est dans ce contexte que les questions incluses dans le tableau qui suit doivent être entendues. Celles-ci peuvent être

utilisées dans des procédures d'évaluation plus formelles ou peuvent, si on le désire, être incorporées dans le corps principal de l'enseignement.

N°	Module	Question(s)
T01	Infrastructure physique pour les systèmes et dispositifs AAL	<p>Analysez l'environnement de la maison d'Erna P., en particulier en ce qui concerne les données techniques de l'infrastructure. Examinez l'environnement en général et la situation à l'interne.</p> <p>Donnez au moins trois critères qui peuvent être utilisés pour examiner les possibilités de l'installation, l'utilisation de matériel de sécurité et de surveillance, de contrôle d'accès et d'autres informations and communication technology. et la technologie de communication.</p> <p>Donnez une évaluation globale et justifier si l'effort semble raisonnable pour améliorer l'infrastructure technique dans la maison d'Erna P...</p> <p>Que peut-on rendre possible?</p> <p>Quels seraient les coûts et les inconvénients?</p>
T02	<p>Vie sans barrières</p> <p>[Tâche supplémentaires]</p>	<p>Analyser l'environnement de la maison d'Erna P. en matière d'accessibilité. Donnez au moins deux sujets qui sont pertinents dans le contexte de la vie sans obstacle.</p> <p>Faire des propositions concrètes qui permettraient d'améliorer la situation de logement d'Erna P. Nommez quelques-uns des avantages et des inconvénients de chaque mesure et donner des recommandations.</p> <p>Erna P. veut être capable de se déplacer en toute sécurité dans sa maison et elle veut aussi être en mesure de partir régulièrement.</p> <p>Par conséquent, certaines mesures de construction sont nécessaires.</p> <p>Qui doit être impliqué dans le processus de prise de décision?</p> <p>Qui a besoin d'être informé et qui devrait être appelé pour obtenir des conseils?</p>
T03	Systèmes AAL - surveillance de la santé	<p>Quels sont les paramètres essentiels sont d'intérêt pour Erna P. et ses maladies?</p> <p>Une mesure et la surveillance continue des paramètres vitaux spécifiques pourraient-elles être utiles pour Erna P.?</p>
T04	Systèmes AAL - surveillance de la santé II	<p>Décrire un dispositif spécifique de mesure médicale.</p> <p>Que recommanderiez-vous à Erna P. pour une meilleure surveillance de la santé?</p> <p>Quelles sont les caractéristiques spécifiques et les bénéfices de l'appareil?</p> <p>Quels sont ses avantages?</p> <p>Quels sont les inconvénients?</p>
T05	Systèmes AAL - Systèmes d'alarme et surveillance de la maison	<p>Analysez les conditions de sécurité dans la vie d'Erna P.</p> <p>Décrire le principe de</p> <ol style="list-style-type: none"> un contrôle d'accès amélioré à la maison d'Erna P., un système d'alarme et un système automatique de reconnaissance sensorielle, à base de capteur. <p>Que recommanderiez-vous? Justifiez votre recommandation.</p>
T06	Systèmes AAL - navigation, localisation, recherche de position	<p>Expliquez les mesures qui pourraient aider Erna P. à trouver son chemin autour de la ville.</p> <p>Expliquez à Erna P. la fonctionnalité d'un appareil de navigation et les avantages qu'il lui procure.</p> <p>Comment et où Erna p peut-elle utiliser un tel appareil de navigation pour qu'elle devienne motivée à l'utiliser?</p> <p>Conseillez Erna P. concernant un appareil de navigation. Sur quels critères Erna P. devrait porter une attention particulière lors de l'achat d'un appareil de navigation?</p>

T07	Systèmes de télémédecine	Lesquels des paramètres médicaux d'Erna P. doivent être surveillés? Un processus continu de surveillance est-il utile / important? Comment pourriez-vous expliquer le fonctionnement téléométrique de base de surveillance de la santé à Erna P. et comment la motiveriez-vous pour son utilisation? Quels problèmes pourraient venir?
T08	Services de télémédecine	Quels sont les services possibles (télémédecine), dont vous devriez discuter avec Erna P.? Quels sont les services que vous lui recommanderiez?
T09	Systèmes de communication / d'interaction sociale	Quels matériels (le périphérique) recommanderiez-vous à Erna P. de sorte qu'elle puisse améliorer le contact avec ses enfants? Quelles possibilités voyez-vous de mettre Erna P. régulièrement en contact avec d'autres personnes? Comment Erna P. pourrait-elle connaître les événements à proximité et quelles possibilités d'y participer?
T10	Ergonomie	Décrire les facteurs potentiels qui rendent l'utilisation du smart phone de son fils difficile pour Erna P. Qu'est ce qui est important pour Erna P. si elle est en mesure de prendre avec un tel appareil?
T11	sécurité / santé - capteurs et systèmes	Qu'est ce qui conduit au sentiment d'insécurité d'Erna P.? Quelles sont les mesures (de base) qui peuvent améliorer son sentiment de sécurité? Quelles sont les mesures techniques qui pourraient l'aider?
T12	sécurité / santé - solutions techniques	Quel spécifique produits, services ou équipement recommanderiez-vous à Erna P. pour l'amélioration de sa sécurité personnelle et domestique ?

6.3 Etude de cas

Dans l'élaboration du scénario global de cas (voir l'annexe 2, et les articles pertinents des chapitres 3, 4 et 5), on a également considérée l'évaluation finale.

Par conséquent, quatre domaines de travail ont été identifiés:

1. L'environnement social
2. L'analyse des besoins
3. La résolution des conflits (en particulier à la lumière des compétences comportementales nécessaires), et
4. Le calcul.

Pour chacun de ces domaines, des questions ont été élaborées que nous pensons être approprié d'inclure dans l'évaluation finale. Celles-ci sont énumérées dans le tableau suivant :

Tâche	Question (s)
Environnement Social	Quelles personnes pouvez-vous identifier dans l'environnement d'Erna P. et dans quels rapports sont-elles avec elle?
Analyse de besoins	En préparation des mesures de construction. Erna P. devient moins sûre d'elle et se retire de plus en plus de la vie sociale. Parfois, elle remet en question le sens de la mesure complètement. Elle estime que ses souhaits et points de vue ne sont pas pris suffisamment au sérieux. Que feriez-vous dans cette situation afin que les besoins d'Erna se déplacent de ce centre d'attention?
Résolution de conflit	Avec Erna vous avez sélectionné un téléphone cellulaire spécial « personnes âgées » qu'elle peut bien utiliser et qu'elle veut acheter. Son fils n'est pas très excité à ce sujet. Il craint que sa mère ne l'appelle maintenant souvent pour de petites choses, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. Que faites-vous pour résoudre la situation d'une manière acceptable pour les deux parties?
Calcul de projet	Erna a décidé la conversion à une vie sans obstacle. Calculez ce projet et créer un plan de financement réaliste pour Erna P

Annexes

1. Consultant AAL, complet profil de rôle

2 Étude de cas

1. profil de consultant AAL

Description de profil de rôle

Titre de Rôle	AAL Consultant	
Aussi connu sous le nom		
Les professions concernées		
Déclaration sommaire	Possède la connaissance des produits et du marché; analyse des besoins et nécessités des clients, définit et précise les exigences de solutions, évalue les solutions AAL installées.	
Mission	Identifier l'AAL le produit / solution la mieux adaptée en fonction des besoins des consommateurs, leurs exigences et leurs ressources financières.	
Responsabilités	Comblent le fossé entre la technologie et les consommateurs en proposant le développement / l'achat de produits / dispositifs respectueux de l'AAL et guider les clients à sélectionner ceux qui conviennent à leurs besoins.	
Livrables / Contributions	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des besoins des clients • stratégies de consultation • évaluation des services de consultation • sélection adéquate de produits et de services 	<ul style="list-style-type: none"> • le rapport de questions éthiques • L'analyse du marché • Les besoins des utilisateurs • Suggestion de produits / dispositifs AAL liés aux TIC • L'évaluation d'utilisabilité

titre de Rôle	Consultant AAL
Aussi connu sous le nom	
Les professions concernées	
Principales tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Rester informé de technologies et systèmes AAL nouveaux et émergents • Analyse de marché, identifier les tendances du marché et les besoins des utilisateurs • Comprendre les attentes des consommateurs et des autres potentielles parties prenantes • Sélection et approbation des produits et des solutions • Fournir aux consommateurs la solution sur mesure la plus adaptée à leurs besoins, exigences et capacités • Communiquer avec les clients ainsi qu'avec les fournisseurs de services • Évaluer les besoins des clients et élaborer des stratégies de consultation • La technologie d'interface, les besoins des clients et des services de soins • Préparation et négociation de contrats avec les fournisseurs • Contrôler la conformité aux normes et règlements en matière de TIC • Fournir des conseils sur la façon d'optimiser l'utilisation des outils et systèmes existants • Sensibiliser aux innovations des technologies de l'information et la potentielle valeur pour une entreprise
Environnement	Travaille habituellement indépendamment en étroite collaboration avec l'Architect System AAL et le Manager Communication. Le consultant en AAL peut travailler comme consultant

	externe ou interne sein de l'entreprise.
KPI	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de nouveaux clients • Satisfaction client

Tableau A1: *description de profil*

Sommaire de profil de rôle

Voir tableau Excel

Profil détaillé

A. PLAN

A. 1 IS et Alignement de Stratégie d'entreprise

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Le Consultant AAL est conscient des besoins à long terme des entreprises et détermine le modèle IS en ligne avec la politique AAL de l'organisation.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	fournit des conseils pour la construction et la mise en œuvre à long terme de solutions IS innovantes
	Niveau 5	fournit des conseils stratégiques IS pour parvenir à un consensus et à l'engagement de l'équipe de direction de l'entreprise.
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	<p>T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T02: A la connaissance sur les meilleures pratiques existantes dans les TI T03: Peut expliquer comment (techniques) des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et politiques de la santé T05: A la connaissance sur les derniers développements d'AAL B04: Est orientée client / utilisateur M01: A la connaissance des principes de gestion de projet M05: Peut entraîner une équipe</p>	

A.3 Plan de développement commercial

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Il / elle est responsable de la conception et de la structure d'une communication de la communauté AAL plan. Il est capable de comprendre l'environnement AAL spécifique dans lequel il opère. Il utilise la technologie web pour l'inclusion sociale par le déploiement de procédés d'information et de communication . Il communique avec toutes les parties prenantes pertinentes AAL.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	Utilise des savoirs spécialisés pour fournir la compréhension de l'environnement spécifique AAL etc.
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	<p>T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T03: Peut expliquer comment (techniques) des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et politiques de la santé T05: A la connaissance sur les derniers développements d'AAL B01: Est créatif, imaginatif, B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture de l'entreprise M01: A la connaissance des principes de gestion de projet</p>	

A.4 planification de produit ou de projet

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	En analysant et en définissant l'état actuel et l'objectif d'un produit, le consultant AAL évalue systématiquement la rentabilité et la décision de modèles de conception . Il / elle maintient un journal de projet et exploite des connaissances spécialisées dans le développement des spécifications pour créer et conserver des documents standards et complexes de produit (comme les plans de la structure, de délais, étapes du projet).	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Actes systématiquement pour documenter les éléments standards et simples d'un projet.
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées dans le développement des spécifications pour créer et conserver des documents complexes du projet.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T03: Peut expliquer comment (techniques) des mesures AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et politiques de la santé T05: A la connaissance sur les derniers développements d'AAL B04: Est orienté client / utilisateur B10: Sait chercher, organiser et synthétiser M01: A la connaissance des principes de gestion de projet	

A.5 Architecte Design

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Indique, affine, met à jour et met à disposition une approche formelle pour mettre en œuvre des solutions, nécessaires pour développer et exploiter l'architecture IS. Gère les relations avec les parties prenantes AAL afin de s'assurer que l'architecture est en lien avec les exigences AAL. Identifie le besoin de changement et les composants impliqués; matériel, logiciels, applications, processus, l'information et la plate-forme de technologie. Veille à ce que tous les aspects tiennent compte de l'interopérabilité, l'évolutivité, la facilité d'utilisation et La sécurité.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite des connaissances spécialisées pour définir la technologie des TIC pertinents et les spécifications qui doivent être déployées dans la construction de plusieurs projets TIC AAL, améliorations des applications ou de l'infrastructure.
	Niveau 4	fournit des conseils pour définir la stratégie à mettre en œuvre une technologie des TIC conforme aux besoins de l'entreprise. Prend en compte les plateformes technologiques courantes l'obsolescence des équipements et les dernières innovations technologiques
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	T02: A la connaissance des meilleures pratiques existant dans les TI B01: Est créatif, imaginatif, B03: Est précis et soucieux des détails B10: Sait chercher, organiser et synthétiser	

A.6 Conception Application

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Définit les solutions AAL les plus appropriées conformément à la politique des TIC et aux besoins des utilisateurs / clients. Estime le développement, l'installation et l'entretien des coûts d'application. Sélectionne des options techniques appropriées pour la conception de la solution, l'optimisation d'équilibre entre le coût et la qualité. Identifie un cadre de référence commun pour valider les modèles avec les utilisateurs représentatifs.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Organise la planification globale de la conception de l'application.
	Niveau 3	responsable de ses actions et d'autres en veillant à ce que l'application soit correctement intégrée dans un environnement complexe et conforme avec des besoins des utilisateurs / clients
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	T02: A la connaissance sur les meilleures pratiques existant dans les TIC B03: Est précis et soucieux des détails B04: Est orienté client / utilisateur B10: Sait chercher, organiser et synthétiser	

A.7 Regard sur la Technologie et le Marché

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Explore les dernières évolutions technologiques AAL pour établir la compréhension de l'évolution des technologies. Conçoit des solutions innovantes pour l'intégration des nouvelles technologies dans les produits AAL existants, les applications ou les services ou pour la création de nouvelles solutions.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	est informé des développements technologiques dans son domaine de compétence et est capable de les intégrer, le cas échéant, dans sa planification conformément aux spécifications.
	Niveau 3	est activement à la recherche de nouvelles améliorations technologiques dans son domaine de compétence. Peut identifier les articulations entre les technologies émergentes dans le domaine et les besoins des usagers conformément aux plans globaux de communication AAL.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	T03: Peut expliquer comment (techniques) des mesures d'AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL B08: Sait communiquer efficacement B10: Sait chercher, organiser et synthétiser B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, test) M02: A la connaissance des questions et pratiques de budgétisation / d'estimation	

A.8 Développement durable

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Estime l'impact des solutions AAL. Conseille les partenaires AAL sur les alternatives de développement durable qui sont conformes à la stratégie AAL.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	

	Niveau 3	
	Niveau 4	fournit des conseils sur la définition des objectifs et la stratégie de développement durable IS, conformément à la politique de développement durable
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T03: Peut expliquer comment des mesures (techniques) AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et les politiques de la santé T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL B02: Est éthique B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, tester) B12: Sait expliquer (défendre, argumenter, justifier)

C. EXECUTION

C.2 Soutien au changement

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>		Met en œuvre et fournit des conseils pour l'évolution d'une solution informatique. Elle/ Il fournit également des conseils sur les contrôles et les horaires des logiciels ou modifications des matériels pour éviter que plusieurs mises à jour ne créent des résultats imprévisibles. Conseille sur la façon de minimiser les interruptions de service en raison de changements et adhère à définir un accord de niveau de service (SLA).
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	fournit des conseils sur la façon d'assurer l'intégrité du système en contrôlant l'application des mises à jour fonctionnelles, le logiciel ou les ajouts de matériel et les activités de maintenance.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		T02: A la connaissance sur les meilleures pratiques existant dans les TIC B01: Est créatif, imaginatif, B04: est orienté client / utilisateur B06: A de bonnes compétences interpersonnelles B12: Sait expliquer (défendre, argumenter, justifier)

D. Permettre de

D.3 Education et offre de formation

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>		Définit et met en œuvre la politique de formation aux TIC pour répondre aux besoins de compétences organisationnelles et aux lacunes. Structure, organise et prévoit les horaires des programmes de formation et évalue la qualité de la formation par un processus de rétroaction et met en œuvre l'amélioration continue. Adapte des plans de formation pour répondre à la demande en constante évolution.
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Agit de façon créative pour analyser les écarts de compétences; élabore des exigences spécifiques et identifie les sources potentielles d'offre de formation. A la connaissance du marché de la formation spécialisé et établit un mécanisme de rétroaction pour évaluer la valeur ajoutée du remplacement des programmes de formation.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T03: Peut expliquer comment des mesures (techniques)

		<p>AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise</p> <p>T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et les politiques de la santé</p> <p>T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL</p> <p>B02: Est éthique</p> <p>B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture de l'entreprise</p> <p>B06: A de bonnes compétences interpersonnelles</p> <p>B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, tester)</p> <p>M01: A la connaissance des principes de gestion de projet</p>
--	--	--

D.8 Gestion des contrats

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	<p>Définit et met en œuvre la politique de formation aux TIC pour répondre aux besoins de compétences organisationnelles et aux lacunes. Structure, organise et aménage les horaires des programmes de formation et évalue la qualité de la formation par un processus de rétroaction et met en œuvre l'amélioration continue. Adapte des plans de formation pour répondre à la demande en constante évolution</p>	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Préparation et négociation de contrats avec les fournisseurs
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		M03: A la connaissance des questions juridiques

D.10 de l'information et gestion des connaissances

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	<p>Identifie et gère les informations structurées et non structurées et considère les politiques de distribution de l'information. Crée la structure de l'information afin de permettre l'exploitation et l'optimisation de l'information pour le bénéfice de l'entreprise. Comprend des outils appropriés à déployer pour créer, extraire, maintenir, renouveler et propager la connaissance interne de l'entreprise afin de capitaliser de l'actif d'information.</p>	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	
	Niveau 4	
	Niveau 5	Met en corrélation les informations et connaissances pour créer de la valeur pour l'entreprise. Applique des solutions innovantes basées sur l'information recherchée.
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		<p>T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL</p> <p>T02: A la connaissance sur les meilleures pratiques existant dans les TIC</p> <p>T03: Peut expliquer comment des mesures (techniques) d'AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise</p> <p>T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL</p> <p>B08: Sait communiquer efficacement</p> <p>B09: Sait travailler en équipe</p> <p>B10: Sait chercher, organiser et synthétiser</p> <p>M05: Peut entraîner une équipe</p>

E. GESTION

E.1 Prévion du développement

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Il utilise des données de l'utilisateur (par exemple, les besoins des utilisateurs, l'acceptation des produits / services) et évalue les besoins en communication de l'utilisateur afin faire des prévisions à court terme. Il applique des mesures de disposition pour soutenir le prestataire de soins dans le processus de prise de décision.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Exploite les compétences nécessaires pour fournir des prévisions à court terme en utilisant des données de l'utilisateur et l'évaluation des besoins de communication de l'utilisateur
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	<p>T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T03: Peut expliquer comment des mesures (techniques) AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et les politiques de la santé T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL B04: Est orienté client / utilisateur B11: Sait analyser (évaluer, évaluer, critiquer, tester) M01: A la connaissance des principes de gestion de projet</p>	

E.2 Projet et Gestion de Portefeuille

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Il comprend et applique les principes de gestion de projet. Cela signifie qu'il définit les activités, responsabilités, étapes critiques, ressources, besoins en compétences, interfaces et le budget. Il est capable d'appliquer des méthodologies, des outils et des processus. Il est en mesure de répondre aux besoins identifiés par la mise en œuvre de nouveaux processus internes ou externes. Il fait des choix, donne des instructions et porte la responsabilité d'une équipe (ex: relations dans l'équipe, les objectifs de l'équipe). Parfois, il prend la responsabilité globale du projet de communication AAL (c.-à-d les résultats, les finances, la gestion des ressources, la gestion du temps). Il crée et entretient également des documents pour faciliter le suivi de l'avancement du projet.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	Comprend et applique les principes de gestion de projet et les applications méthodologies, des outils et processus de gestion de projet simples
	Niveau 3	compte sur sa propre activité et celles des autres, qui travaillent au sein du projet, fait des choix et donne des instructions; gère et supervise les relations dans l'équipe; planifie et établit les objectifs de l'équipe et les résultats et les documents des résultats.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>	<p>T01: Peut mesurer et rendre compte sur AAL T02: A la connaissance sur les meilleures pratiques existant dans les TIC T04: A la connaissance de la conformité avec les lois et politiques de la santé T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture de l'entreprise B07: A le sens de la présentation /des compétences de</p>	

		modération M01: A la connaissance des principes de gestion de projet
--	--	---

E.4 Gestion Relation

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Il est responsable d'une relation positive entre le gestionnaire de communauté, l'utilisateur et le fournisseur de soins AAL, du déploiement et du respect des processus organisationnels. Il maintient une communication régulière avec eux et est familier avec les composants et systèmes courants Il veille à ce que tous les composants et les produits soient adéquats à la solution pour le client	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Estime la convivialité, la modération et la pertinence d'éventuelles solutions
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		B02: Est éthique B08: Sait communiquer efficacement

E.7 Gestion des changements

<i>Dimension 2: e Compétences: Titre + description générique</i>	Évaluer les incidences des nouvelles solutions AAL. Définit les exigences et quantifie les avantages commerciaux. Gère le déploiement de changement en tenant compte des problèmes structurels et culturels. Maintient la continuité des processus tout au long du changement, fait le suivi de l'impact, prendre des mesures correctives nécessaires et de réajustement de l'approche.	
<i>Dimension 3: e Compétence niveaux de compétence</i>	Niveau 1	
	Niveau 2	
	Niveau 3	Évalue les exigences de changement et exploite des compétences spécialisées pour identifier les méthodes et les normes possibles qui peuvent être déployées.
	Niveau 4	
	Niveau 5	
<i>Dimension 4: Connaissances et Compétences</i>		T03: Peut expliquer comment des mesures (techniques) AAL ajoutent de la valeur à l'entreprise T05: A la connaissance sur les derniers développements AAL B05: Est engagé à la stratégie de corporation et averti de la culture de l'entreprise B07: A le sens de la présentation /des compétences de modération M02: A la connaissance des questions et pratiques de budgétisation / d'estimation M03A: A la connaissance des questions juridiques

2 Étude de cas

La Situation de vie d'Erna P.

Erna P. est âgé de 78 ans. Elle vit dans une petite maison à Zachenbach, un petit village rural de 2000 habitants. Son mari est mort il y a quelque temps. Erna P. a longtemps été une femme au foyer et s'occupait de ses deux fils. Plus tard, quand les enfants ont grandi ils sont partis à l'université, elle a cherché un emploi comme employée à temps partiel dans l'industrie textile.

Ses deux fils ont déménagé pour des raisons professionnelles. Ils vivent dans des grandes villes loin de Zachenbach. Les deux fils sont très occupés et voyagent beaucoup pour des raisons professionnelles. Son fils aîné est marié et a deux enfants. L'autre fils vit avec sa compagne dans un appartement. Mme P. est la plus jeune de sa fratrie qui comprend 5 frères et sœurs. Ses frères et sœurs, ainsi que leurs partenaires, ne sont plus en vie. Les neveux et nièces vivent à environ 400 km.

Il y a deux ans, certains de ses amis se sont installés dans un établissement adapté de la ville la plus proche à 35 km. Pour Mme P. ceci n'était pas possible. Elle veut continuer à vivre dans sa maison. Elle aime les rares rencontres pour le café avec ses amis et ses connaissances qui sont restés dans le village. Toutefois, ces contacts deviennent moins et moins nombreux. Certains sont morts, mais également Erna P. déteste sortir quand le temps est mauvais. Erna P. a entendu dire que Zachenbach a été connecté à l'internet par fibre optique, il y a 2 mois mais Erna P. n'a pas compris ce que cela signifie exactement.

La voisine maison a été cambriolée il y a quelques jours.

L'offre culturelle à Zachenbach est limitée à un dîner de Noël organisé par la paroisse catholique et le café collectif, qui est organisé par l'association des aînés - tous les trois mois. Des services tels que l'aide aux courses, le ménage, les soins, du petit bricolage, jardinage sont des services fournis par des prestataires privés. Erna P. ne peut leur faire appel que très rarement. Sa pension mensuelle de €680 est juste suffisante pour l'essentiel. Erna P. ne paye pas de loyer, mais elle doit payer des frais d'élimination des ordures ménagères, ainsi que le chauffage qui sont de plus en plus coûteux et cela l'inquiète beaucoup. Il ne lui a pas été attribué un niveau de dépendance (GIR) et elle ne reçoit aucun soutien financier supplémentaire de la caisse d'assurance santé et pas d'aide financière pour des services à la personne.

Sa petite maison dispose d'un jardin, mais l'entretien du terrain devient de plus en plus difficile pour Erna. Elle a besoin d'aide pour couper les haies, les arbres, et tondre la pelouse. Les 5 marches à la porte d'entrée lui posent de plus en plus de difficultés, ce qui fait qu'elle quitte la maison de moins en moins souvent. Elle devient de plus en plus dure d'oreille et entend à peine la sonnette de la porte. Erna P. ne sait pas si cela est dû à l'ancienneté de la sonnette ou à la baisse de son audition. Monter ou descendre l'escalier dans la maison est de plus en plus difficile et finalement elle décide de plus en plus souvent de dormir dans le salon. Plusieurs ampoules (par exemple, dans le couloir et dans la cage d'escalier) ne fonctionnent plus. Erna P. est tombée deux fois à l'intérieur de sa maison récemment (une fois de la chaise, quand elle voulait attraper un moule à gaufres dans le placard et elle a trébuché sur le petit escabeau entre la cage d'escalier et le couloir). C'est pourquoi elle ne veut pas changer les ampoules car elle devrait monter sur une chaise.

Erna P. a un téléphone analogique et un vieux téléviseur. Lors de sa dernière visite, son fils lui a laissé un vieux Smartphone et a dit à Erna de l'appeler au cas où elle aurait besoin d'aide. Elle a essayé de l'appeler une fois, mais il n'a pas répondu, mais elle est tombée sur le répondeur, et maintenant elle n'arrive pas à rallumer le téléphone.

Erna souffre d'un diabète sucré et d'hypertension artérielle. Ces deux pathologies doivent être surveillées attentivement car Erna souffre de variations importantes de sa glycémie. De temps en temps, elle fait une hypoglycémie soudaine, qui pourrait la mettre en danger. Son hypertension lui provoque beaucoup d'inconfort. La difficulté ici est que son médecin généraliste vient seulement une fois par mois pour une visite à domicile, il est exerce dans une grande ville à 35 km. Depuis Erna a de plus en plus de difficulté à se déplacer et les offres d'assistance à la mobilité sont rares et chères, elle ne peut pas se rendre chez son médecin souvent, et elle est très dépendante des visites mensuelles à domicile du médecin. Elle est assistée par un service de soins à domicile qui viennent analyser sa glycémie et sa tension 2 fois par semaine. Ces services sont payés par sa couverture santé. Les médicaments nécessaires pour son diabète et son hypertension lui sont délivrés par le service de soins à domicile. La dernière fois qu'Erna est allée en ville, c'était en bus. Malheureusement, elle s'est perdue dans la ville et a raté le dernier bus pour rentrer, elle a du prendre un taxi ce qui lui a coûté très cher.

Erna aimerait assister à des concerts de la chorale à l'église du village voisin de temps en temps – elle y a chanté longtemps quand elle était plus jeune, mais les transports sont difficiles, cela lui demanderait 7 heures de transport pour un assister à un concert.

Pour les produits pour ses besoins quotidiens, il y a seulement une superette à Zachenbach. Les prix sont plus chers que dans les magasins discount et la gamme de produits est minimale. La superette propose parfois de lui livrer gratuitement ses courses. Erna en profite alors pour acheter des produits frais et des ingrédients frais pour la cuisson. La cuisine est toujours sa passion, comme quand elle était plus jeune même si elle ne peut plus recevoir chez elle, elle cuisine juste pour elle même.