
ICT-Formation professionnelle Suisse, la Société des employés de commerce

DIRECTIVE

relative au

règlement concernant

l'examen professionnel de Digital Collaboration Specialist

du 3 mars 2022

Se basant sur le paragraphe 2.21, let. a du règlement concernant l'examen professionnel d'informaticienne/informaticien de gestion du jj.mm.2021, la commission d'examen arrête la directive suivante:

1. INTRODUCTION

1.1 But de la directive

La présente directive complète et précise les dispositions du règlement d'examen. Elle est édictée, contrôlée périodiquement et, si nécessaire, adaptée par la commission d'examen.

1.2 Base légales

- Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr)
- Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

1.3 Secrétariat d'examen

Le secrétariat assure les tâches administratives en relation avec l'examen professionnel pour l'ensemble des régions linguistiques et est l'interlocuteur pour toutes les questions qui s'y rapportent.

2. PROFIL DE LA PROFESSION

Le profil de la profession est décrit au ch. 1.2 du règlement d'examen sur la base des principales compétences opérationnelles. Dans le profil de qualification, il est défini de manière détaillée, précisé et complété par des critères de performance.

Le profil de qualification, joint en annexe, fait partie intégrante de la présente directive.

3. CONDITIONS D'ADMISSION

3.1 Généralités

Les conditions d'admission sont réglées au ch. 3.3 du règlement d'examen.

3.2 Pratique professionnelle

La durée de la pratique professionnelle exigée est calculée sur la base d'un plein-temps. En cas d'occupation à temps partiel, la durée requise est prolongée en conséquence.

Le jour de référence pour la preuve de la pratique professionnelle est le premier jour de l'examen.

3.3 Attestations

Les conditions à remplir sont énoncées dans la publication de l'examen, qui décrit aussi le processus d'inscription.

Doivent obligatoirement être joints à l'inscription les documents indiqués ci-dessous:

- Curriculum vitae (CV)
- certificats de travail attestant la pratique professionnelle requise
- titre (certificat, diplôme, etc.) le plus élevé obtenu.

4. EXAMEN

4.1 Généralités

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidates/candidats ont acquis les compétences opérationnelles nécessaires pour exercer la profession de Digital Collaboration Specialist. La forme d'examen varie selon qu'il s'agit d'évaluer les compétences opérationnelles, les prestations de transfert ou l'application pratique.

4.2 Epreuves d'examen

L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes:

Epreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération	
1	Changement et transformation numérique	Travail de projet écrit, présentation et entretien professionnel oral	Réalisé au préalable 45 min	50 %
2	Collaboration numérique	Etude de cas et de mini-cas écrite	240 min	25 %
3	Responsabiliser les équipes	Critical Incidents oral	60 min	25 %
Total			5 h 45 min	100 %

4.3 Evaluation de l'épreuve 1 – Changement et transformation numérique

4.31 Explications relatives à l'épreuve

Méthodologie	Travail de projet, présentation et entretien professionnel
Forme d'examen	Ecrite et orale
Forme sociale	Travail individuel
Problème	Les candidates/candidats documentent un projet ou un sous-projet sur lequel elles/ils travaillent actuellement dans leur contexte professionnel. Elles/ils analysent leur entreprise au regard de divers aspects de la transformation numérique et élaborent des mesures pour un domaine défini (par exemple leur propre équipe). Ils élaborent les données nécessaires et visualisent les résultats d'une manière adaptée au groupe cible.
Focus	Examen approfondi des processus de changement dans les entreprises en lien avec la transformation numérique.
Déroulement	En temps utile avant la date de l'examen, les candidates/candidats soumettent le travail de projet conformément au guide séparé. Après la remise du travail écrit du projet, la partie orale se déroule avec une présentation et un entretien professionnel.
Durée/Effort à fournir	Travail de projet, écrit: 4 à 6 semaines (Temps nécessaire à l'élaboration du travail de projet) Présentation: 15 minutes Entretien professionnel: 30 minutes
Moyens auxiliaires	Travail de projet écrit: Tout ce qui reflète de manière aussi réaliste que possible le travail quotidien des Digital Collaboration Specialists, pour autant que ce ne soit pas en contradiction avec la déclaration d'indépendance; toutes les sources doivent être attestées. Présentation et entretien professionnel: moyens auxiliaires servant à la présentation et au travail de projet.
Exigences formelles	Etendue du travail écrit: 15 - 20 pages sans annexes et index selon le guide. Déclaration d'indépendance du travail écrit.
Evaluation	Deux examinatrices/examineurs chargées/chargés:

	<ul style="list-style-type: none"> • d'évaluer les travaux de projets écrits et • de faire passer l'examen oral.
Forme d'évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points par critères définis selon la grille d'évaluation.
Critères de performance	Sont inclus dans le profil de qualification. Les compétences et les critères de performance des domaines de compétence opérationnelle a, d et e peuvent être testés. Les candidates/candidats choisissent au moins 4 compétences opérationnelles dans au moins deux domaines de compétences opérationnelles différents.
Pondération	50%

4.4 Evaluation de l'épreuve 2 – *Collaboration numérique*

4.4.1 Explications relatives à l'épreuve

Méthodologie	Etude de cas et mini-cas
Forme d'examen	Ecrite
Forme sociale	Travail individuel
Problème	Les candidates/candidats travaillent sur une ou plusieurs études de cas réalistes et liées à la pratique ainsi que sur plusieurs mini-cas, qui traitent des aspects de la collaboration numérique dans une entreprise.
Focus	Les candidates/candidats démontrent qu'elles/ils ont un bon aperçu des possibilités techniques de la collaboration numérique et qu'ils sont à jour. Ils perçoivent les problèmes liés à la mise en œuvre de la collaboration numérique (dans l'entreprise, dans les secteurs d'activité, dans les équipes) et trouvent des moyens de les résoudre de manière innovante, prospective et axée sur les groupes cibles.
Déroulement	Problème avec une ou plusieurs études de cas plus importantes (situation initiale + annexes de plusieurs pages) et des questions basées sur celui-ci, ainsi que plusieurs mini-cas indépendants.
Durée/Effort à fournir	240 minutes
Moyens auxiliaires	Tout ce qui reflète de manière aussi réaliste que possible le travail quotidien des Digital Collaboration Specialists est autorisé, à l'exception de toute collaboration ou aide de tiers.
Exigences formelles	-
Evaluation	Deux examinatrices/examineurs
Forme d'évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points par critères définis selon la grille d'évaluation.
Critères de performance	Ils sont inclus dans le profil de qualification. Les compétences et les critères de performance des domaines de compétence opérationnelle b sont testés.
Pondération	25%

4.5 Evaluation de l'épreuve 3 – Responsabiliser les équipes

4.51 Explications relatives à l'épreuve

Méthodologie	Critical Incidents
Forme d'examen	Orale
Forme sociale	Travail individuel
Problème	Dans cette partie de l'examen, les candidates/candidats doivent faire face à deux situations de travail qui sont essentielles à la réussite. Dans ces situations de travail problématiques, les candidates/candidats montrent qu'elles/ils sont capables d'agir de manière décisive, délibérée, structurée et correcte.
Focus	Les candidates/candidats démontrent leurs compétences. Elles/Ils montrent qu'elles/ils peuvent conseiller et former les employés et les équipes à l'utilisation des produits numériques en fonction des besoins. Elles/Ils démontrent que leurs actions et leur communication contribuent à la réussite de la mise en œuvre et de l'acceptation des mesures dans le cadre des processus de changement.
Déroulement	Les candidates/candidats se voient proposer 2 situations critiques pour la réussite. Elles/Ils ont 30 minutes pour se préparer. Ensuite, elles/ils présentent leurs considérations aux experts de l'examen. A partir des situations initiales, la/le candidate/candidat décrit oralement les mesures à prendre dans un ordre cohérent et les justifie.
Durée/Effort à fournir	30 minutes de préparation, 30 minutes d'entretien.
Moyens auxiliaires	Aucun
Exigences formelles	-
Evaluation	Deux examinatrices/examineurs
Forme d'évaluation	L'évaluation se fait sous forme de points par critères définis selon la grille d'évaluation.
Critères de performance	Ils sont inclus dans le profil de qualification. Les compétences et les critères de performance des domaines de compétence opérationnelle c sont testés.
Pondération	25%

4.6 Informations complémentaires

Sur le site Internet du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation, les candidates/candidats trouveront des informations complémentaires, par exemple sur:

- les contributions pour cours préparatoires de la Confédération
- la compensation des inégalités frappant les personnes avec handicap
- les suppléments aux diplômes anglais
- le cadre national des certifications de formation professionnelle
- les procédures de recours.

Quelle: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

5. ORGANISATION DE L'EXAMEN

5.1 Publication

L'examen professionnel est annoncé cinq mois au moins avant le début des épreuves. La publication se fait sur www.ict-berufsbildung.ch et est communiquée directement aux prestataires de formation connus.

5.2 Inscription

L'inscription se fait par voie électronique conformément aux indications dans la publication de l'examen.

5.3 Délais

- Au moins 5 mois avant l'examen: publication.
- Au moins 4 mois avant l'examen: clôture des inscriptions.
- Au moins 3 mois avant l'examen: décision sur l'admissibilité.
- Au moins 6 semaines avant l'examen: convocation à l'examen.
- Dates de l'examen selon publication.
- 5 semaines après l'examen: communication des résultats.

5.4 Retrait

Une éventuelle annulation de l'inscription avant l'examen doit être annoncée conformément au ch. 4.2 du règlement d'examen. Pour couvrir les coûts occasionnés par un retrait, l'organisation des examens facture les frais suivants:

- a) CHF 300 en cas de retrait jusqu'à six semaines avant le début de l'examen
- b) CHF 400 en cas de retrait après ce délai pour une des raisons valables selon le ch. 4.22 du règlement d'examen
- c) taxe d'examen complète en cas de retrait après ce délai pour une autre raison que celles valables selon le ch. 4.22 du règlement d'examen.

5.5 Lieux de l'examen et logistique

Les lieux de l'examen sont précisés dans la publication. Les frais de déplacement, de logement et de restauration sont à la charge des candidates/candidats.

5.6 Taxe d'examen

L'admission à l'examen ne devient définitive qu'avec le paiement de la taxe d'examen. Le montant de celle-ci figure dans la publication.

La taxe d'examen doit être acquittée selon les modalités prévues par l'organisation des examens. Suivant le mode de paiement, l'organisation des examens facture des coûts supplémentaires pour couvrir les frais occasionnés.

5.7 Assurances

Il appartient aux candidates/candidats de veiller à leur couverture d'assurance accident, maladie, responsabilité civile, etc.

6. DISPOSITIONS FINALES

6.1 Entrée en vigueur

La présente directive a été adoptée par la commission d'examen le 3 mars 2022.

7. ÉDICTION

Zurich, 3 mars 2022

Organe responsable examen « Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral »

Tibor Stockinger
Président Commission
d'examen



Dietmar Eglseder
Président Association
Organe responsable

8. ANNEXE

8.1 Profil de qualification

Profil de qualification

Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral

- 1. Profil de la profession**
- 2. Aperçu des compétences opérationnelles**
- 3. Niveau d'exigences**

Etat au 01 janvier 2022

1 Profil de la profession

Les Digital Collaboration Specialists soutiennent la transformation numérique dans les entreprises. Ils disposent de connaissances techniques et d'une grande expertise dans le traitement des produits numériques actuels pour les affaires courantes. De même, leur travail est caractérisé par une forte orientation services. Leur tâche principale est de faire en sorte que les clients et les collaborateurs soient prêts pour l'ère numérique.

1.1 Domaine d'activité

Les Digital Collaboration Specialists travaillent dans des entreprises qui sont concernées par la transformation numérique. Dans les moyennes et grandes entreprises, ils travaillent généralement comme spécialistes de la mise en œuvre des stratégies numériques. Ils interviennent comme digital officers, formateurs, coachs de transformation, managers back-office ou même comme managers du service-desk. Dans les petites entreprises, ils jouent un rôle polyvalent et assument un large éventail de tâches et de responsabilités.

Les Digital Collaboration Specialists travaillent à l'intersection de la technologie, de la communication et du développement des ressources humaines. Ils sont responsables du déploiement et de l'utilisation professionnels des produits numériques pour la communication, l'administration et d'autres domaines d'activité. Ils veillent également à ce que les employés et les clients soient responsabilisés dans l'utilisation des produits numériques ainsi qu'à la coopération numérique.

Les Digital Collaboration Specialists opèrent au sein d'un vaste réseau, qu'ils utilisent et entretiennent activement pour leur travail quotidien. En interne, ils communiquent avec les différents départements ainsi qu'avec les supérieurs, les chefs de produit et les équipes. En externe, ils sont en contact avec des utilisateurs d'outils numériques (clients), des fournisseurs, des sociétés de conseil, des instituts de recherche ou de formation et des fournisseurs de solutions numériques.

1.2 Compétences opérationnelles les plus importantes

Les Digital Collaboration Specialists planifient des solutions ICT dans le cadre des développements numériques et accompagnent la mise en œuvre des projets. Ils analysent les besoins des parties prenantes et en déduisent un processus. Ce faisant, ils appliquent des méthodes spécifiques au projet, que ce soient des méthodes conventionnelles de gestion de projet ou des approches agiles.

L'une des principales tâches des Digital Collaboration Specialists consiste à soutenir la coopération numérique au sein de l'entreprise. Ils élaborent des propositions de canaux de communication appropriés, les gèrent et déduisent le potentiel d'optimisation des mesures d'impact. Ils élaborent également les politiques d'utilisation des outils numériques et contrôlent qu'elles soient respectées. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences légales relatives à la sécurité de l'information et à la protection des données. En outre, ils organisent des réunions et des ateliers à l'aide de technologies numériques adaptées et peuvent également animer eux-mêmes un atelier ou une réunion.

Afin de rendre les équipes autonomes dans l'environnement numérique des entreprises, les Digital Collaboration Specialists les conseillent en fonction de leurs besoins, élaborent des documents de formation et organisent des cours de formation.

Les Digital Collaboration Specialists accompagnent les processus de transformation déclenchés par les développements numériques. En étroite collaboration avec la direction ou les équipes responsables, ils élaborent des mesures permettant de mettre en œuvre avec succès de nouvelles solutions techniques.

Enfin, ils préparent les données et les informations pour les documents internes de l'entreprise (par exemple le rapport annuel). Ils créent des modèles dans différents formats de médias, analysent les chiffres, visualisent les résultats, mettent en évidence les déclarations pertinentes et les présentent à l'aide d'outils et de méthodes appropriés.

1.3 Exercice de la profession

La transformation numérique exige des entreprises qu'elles fassent face à des changements constants. Les Digital Collaboration Specialists suivent de près les innovations et les tendances et acquièrent en permanence de nouvelles connaissances. Ils se caractérisent par leur affinité avec la technologie, leur intérêt pour les nouveaux produits et leur curiosité pour l'avenir. Ils s'efforcent d'intégrer des innovations dans leur entreprise et sont proactifs, créatifs et engagés.

Au sein d'une équipe de projet, les Digital Collaboration Specialists façonnent activement les processus de transformation de l'exploitation. Ils sont ouverts aux nouveautés et aux changements et sont source d'inspiration pour les autres. Pour élaborer leur vision, ils utilisent des méthodes créatives et s'engagent dans des processus ouverts et des approches agiles. Ils sont capables de s'y retrouver lorsque tout n'est pas clairement structuré. Leur approche collaborative les aide à avoir une vue d'ensemble et à élaborer des recommandations d'action, en mettant l'accent sur la transformation numérique.

Les Digital Collaboration Specialists jouent un rôle central dans la mise en œuvre de nouvelles solutions. D'une part, ils sont des «leaders» en représentant de manière convaincante les nouveautés et en donnant le bon exemple dans les affaires courantes. D'autre part, dans leur rôle de «coach», ils veillent à ce que toutes les personnes impliquées et concernées soient intégrées et soutenues. Ils attachent de l'importance à la réalisation d'expériences positives pour les utilisateurs et à l'amélioration de l'acceptation des mesures dans le cadre du processus de transformation.

Les Digital Collaboration Specialists sont des professionnels de la communication. Ils sont capables de mener et de guider des conversations dans différents contextes, de présenter des résultats de manière convaincante, de justifier des décisions de manière compréhensible, de présenter des contextes complexes avec des mots simples et d'aller au cœur des messages importants. Ils mettent l'accent sur une bonne coopération, qu'ils soutiennent à l'aide d'outils collaboratifs, mais aussi par leur attitude active envers les autres.

Les Digital Collaboration Specialists utilisent leur esprit d'analyse et leur sens des chiffres lorsqu'ils traitent des données. Ils travaillent avec soin et précision et tiennent compte des objectifs de gestion de la qualité de l'entreprise. Ils sont conscients de l'importance du big data dans le monde du travail moderne et traitent avec professionnalisme les sources de données et les réglementations en matière de protection des données.

1.4 Apport de la profession à la société, l'économie, la nature et la culture

Les Digital Collaboration Specialists comblent le fossé entre les personnes et la technologie. Ils contribuent ainsi largement à accroître la compétence numérique des travailleurs qualifiés de nombreux secteurs et entreprises et à maintenir leur employabilité.

Les Digital Collaboration Specialists sont les pionniers de l'économie numérique. Grâce aux techniques de travail modernes, la collaboration entre différents acteurs peut avoir lieu indépendamment du temps et du lieu. Cela permet de réduire les besoins de mobilité et améliore l'efficacité des activités quotidiennes. En outre, des modèles de travail novateurs sont rendus possibles, permettant de répondre aux besoins individuels en matière d'organisation du travail, de la famille et des loisirs.

2 Aperçu des compétences opérationnelles des Digital Collaboration Specialist avec brevet fédéral

Domaines des compétences opérationnelles

→ Compétences opérationnelles

a	Planifier les solutions ICT et accompagner leur mise en œuvre	a1: recueillir les exigences des parties prenantes et les cartographier à l'aide de méthodes appropriées	a2: mettre en place des projets ICT en utilisant des modèles de procédures appropriés	a3: accompagner les projets ICT	a4: déterminer et spécifier les exigences des solutions ICT au sein d'une équipe en termes de convivialité et de fonctionnalité	a5: coordonner les interdépendances des solutions ICT	a6: coordonner les solutions ICT pour un domaine métier
b	Accompagner la collaboration numérique dans l'entreprise	b1: analyser et optimiser la coopération dans une entreprise	b2: évaluer et introduire des canaux de communication numériques	b3: gérer et optimiser les canaux de communication numériques	b4: créer des politiques d'utilisation des outils numériques au sein d'une entreprise et contrôler qu'elles soient respectées	b5: contrôler le respect des politiques de sécurité de l'information et de protection des données	b6: organiser et animer des réunions et des ateliers en utilisant des outils collaboratifs
c	Responsabiliser les équipes	c1: conseiller les équipes sur l'utilisation des produits et plateformes numériques et développer un concept de formation	c2: développer des offres de formation à l'utilisation des technologies numériques	c3: former les équipes à l'utilisation des produits et plateformes numériques			
d	Accompagner et mettre en œuvre les développements numériques	d1: rechercher les innovations et les tendances en matière de technologies numériques et en déduire des mesures adéquates pour une entreprise	d2: analyser et évaluer la nécessité des changements technologiques dans une entreprise	d3: développer et mettre en œuvre des mesures de transformation numérique au sein de l'équipe			
e	Préparer, visualiser et présenter les données	e1: créer des modèles et du contenu pour différents formats de supports	e2: analyser les données à l'aide d'outils appropriés et visualiser les résultats d'une manière adaptée au groupe cible	e3: préparer et présenter les informations sur l'entreprise d'une manière adaptée au groupe cible			

3 Niveau d'exigences

Domaine des compétences opérationnelles	a Planifier les solutions ICT et accompagner leur mise en œuvre
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>Les Digital Collaboration Specialists planifient des solutions ICT dans le cadre des développements numériques et accompagnent leur mise en œuvre (par exemple les transactions de paiement, l'archivage électronique, la connexion électronique des partenaires et des clients, les formes de collaboration).</p> <p>Ils analysent les besoins des parties prenantes et en déduisent un processus. Ce faisant, ils appliquent des méthodes spécifiques au projet, que ce soient des méthodes conventionnelles de gestion de projet ou des approches agiles.</p> <p>Au sein d'une équipe, ils identifient et spécifient les exigences des solutions ICT en termes de convivialité et de fonctionnalité. Ils planifient l'introduction des solutions et coordonnent les activités d'acceptation par les utilisateurs.</p>
Contexte	<p>Le nombre de projets ICT est en constante augmentation, tout comme leur complexité. On ne peut pas considérer comme acquis qu'un projet sera mené à bien. Outre les conditions cadres appropriées, la présence de collaborateurs compétents est donc extrêmement importante. Avec le bon dosage de savoir-faire technique, de compétences de communication et d'affinités pour le métier, les chances de réussite augmentent considérablement.</p> <p>Pour une introduction réussie des solutions ICT, il est essentiel de comprendre les besoins des groupes cibles, de les recenser par des moyens appropriés et de les soutenir par des solutions ICT adéquates.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
a1	Recueillir les exigences des parties prenantes et les cartographier à l'aide de méthodes appropriées	<ul style="list-style-type: none"> examinent l'environnement d'un projet ou d'une solution ICT, identifient les parties prenantes et les classent en fonction de certaines caractéristiques (par exemple l'influence, l'attitude à l'égard du projet) déterminent les méthodes de collecte de données appropriées (par exemple l'enquête, l'entretien, l'observation) développent les instruments de relevé en coopération avec des spécialistes ou des instituts de conseil externes prennent en compte les besoins des parties prenantes analysent et interprètent les résultats et les valident auprès d'autres professionnels créent un catalogue d'exigences et résumement les éléments-clé principaux (par exemple rapport, présentation)
a2	Mettre en place des projets ICT en utilisant des modèles de procédures appropriés	<ul style="list-style-type: none"> analysent un mandat de projet ainsi que les conditions cadres d'un projet ICT et choisissent le modèle le plus approprié (par exemple en cascade, en spirale, agile) mettent en place une organisation de projet et clarifient les conditions cadres nécessaires créent une structure claire de répartition du travail et un plan des jalons créent un plan de coûts et de ressources compréhensible et réaliste créent un manuel de projet complet et une documentation de projet planifient et organisent une réunion de lancement (kickoff-meeting)
a3	Accompagner les projets ICT	<ul style="list-style-type: none"> créent un plan de communication et se coordonnent avec le mandat organisent une réunion de projet, la conduisent et effectuent le travail de suivi nécessaire vérifient l'état d'avancement du projet et prennent des mesures si nécessaire
a4	Déterminer et spécifier les exigences des solutions ICT au sein d'une équipe en termes de convivialité et de fonctionnalité	<ul style="list-style-type: none"> saisissent et analysent les besoins des utilisateurs pour une solution ICT en utilisant des méthodes appropriées définissent et décrivent les exigences des utilisateurs pour une solution ICT élaborent les caractéristiques des besoins des utilisateurs en collaboration avec les spécialistes UX

		<ul style="list-style-type: none"> • élaborent le design de la solution en collaboration avec les spécialistes UX (par exemple la forme, la couleur, le placement des éléments de contrôle)
a5	Coordonner les interdépendances des solutions ICT	<ul style="list-style-type: none"> • créent une vue d'ensemble des applications/paysages ICT actuels dans une entreprise • analysent les dépendances actuelles des solutions ICT en matière de données et d'informations (analyse de la situation actuelle) • définissent les besoins en matière de solutions ICT en termes de données et d'informations (analyse de la cible) • créent une documentation sur les interdépendances des solutions ICT en matière de données et d'informations
a6	Coordonner les solutions ICT pour un domaine métier	<ul style="list-style-type: none"> • gèrent un portefeuille de projets et coordonnent les interdépendances des différents projets/solutions ICT • développent des mesures de coordination et d'harmonisation des solutions ICT (par exemple les scénarios de déploiement, le concept de formation, les mesures de communication) • révisent la vue d'ensemble des solutions ICT actuelles dans l'entreprise

Attitudes importantes

Compétences en matière de planification et d'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer, structurer et planifier les tâches de manière efficace et ciblée.
Réflexion pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître et analyser l'interaction des facteurs à prendre en compte.
Compétences de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer ouvertement, d'une manière appropriée et compréhensible pour le destinataire. • Traduire le langage Business dans le langage ICT et vice versa.
Compétences en matière de négociation	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des négociations de manière efficace et efficiente.
Capacité d'innovation et aptitude au changement	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir s'attaquer courageusement à de nouvelles tâches/de nouveaux projets.
Capacité conceptuelle et créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir créer du neuf et avoir des idées originales. • Identifier les problèmes et trouver des moyens de les résoudre de manière pérenne.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO a1	A.4 Product / Service Development D.11 Needs Identification
CO a2	A.2 Service Level Management A.4 Product / Service Development E.2 Project and Portfolio Management
CO a3	E.6 ICT Quality Management
CO a4	A.6 Application Design A.10 User Experience D.11 Needs Identification
CO a5	D.2 ICT Quality Strategy Development E.2 Project and Portfolio Management E.5 Process Improvement
CO a6	D.2 ICT Quality Strategy Development E.2 Project and Portfolio Management E.5 Process Improvement

Domaine des compétences opérationnelles	b Accompagner la collaboration numérique dans l'entreprise
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>L'une des principales tâches des Digital Collaboration Specialists consiste à soutenir la coopération numérique au sein de l'entreprise. Ils jouent également un rôle important dans la mise en œuvre des mesures de communication numérique : ils élaborent des propositions de canaux de communication adaptés, les gèrent et déduisent le potentiel d'optimisation des mesures d'impact.</p> <p>Ils élaborent également des politiques d'utilisation des outils numériques et contrôlent qu'elles sont respectées. Ce faisant, ils tiennent compte des exigences légales en matière de sécurité de l'information et de protection des données.</p> <p>En outre, ils organisent des réunions et des ateliers à l'aide de technologies numériques adaptées et peuvent également animer eux-mêmes un atelier ou une réunion. Ils sont convainquants non seulement grâce à leur maîtrise technique, mais également grâce à un pilotage bien structuré et favorisant le dialogue.</p>
Contexte	<p>La numérisation du monde du travail modifie considérablement la collaboration. Grâce aux technologies modernes, différents acteurs peuvent entrer en contact les uns avec les autres ou travailler sur des projets communs indépendamment du temps et du lieu. Les Digital Collaboration Specialists connaissent bien le monde dynamique de la collaboration et de la communication et s'efforcent de promouvoir l'utilisation de nouvelles plateformes et de nouveaux outils adaptés dans l'entreprise. Ils travaillent généralement en étroite collaboration avec les responsables de la communication.</p> <p>Ils jouent un rôle de pionnier dans l'utilisation quotidienne de divers canaux de communication (par exemple les médias sociaux, le courriel, les applications, les blogs, les wikis). En même temps, ils sont conscients des opportunités et des risques et observent également les développements de manière critique. Lorsqu'ils fournissent des conseils, ils attachent de l'importance à une analyse complète des besoins et des exigences.</p> <p>Les formes de collaboration dans les entreprises se sont (surtout) développées au fil des ans. Pour faire passer les interactions sociales du monde analogique au monde numérique, il faut non seulement des connaissances techniques, mais aussi une attention particulière aux personnes concernées par le changement. Les Digital Collaboration Specialists soutiennent cette transformation d'un point de vue technique et façonnent l'adaptation effective.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
b1	Analyser et optimiser la coopération dans une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • analysent l'état réel de la coopération dans une entreprise, dans les domaines métiers ou les équipes et enregistrent les résultats de manière structurée • formulent des suggestions pour améliorer la collaboration numérique au sein de l'entreprise • évaluent et présentent des outils / équipements de travail (par exemple des plateformes d'échange, des outils de conférence, des aides à la visualisation, des systèmes documentaires) pour une collaboration numérique efficace • créent et enseignent les meilleures pratiques situationnelles de collaboration numérique dans l'entreprise, les domaines métiers ou les équipes
b2	Evaluer et introduire des canaux de communication numériques	<ul style="list-style-type: none"> • évaluent les besoins et les exigences des clients (par exemple sur la base d'un briefing) • identifient et décrivent les groupes cibles en utilisant des méthodes appropriées (par exemple le personnel) • définissent des objectifs et des mesures de communication pour des groupes cibles définis (par exemple sur la base de Customer Journeys) • déterminent les canaux de communication numérique appropriés pour les groupes cibles définis • créent et mettent en œuvre des canaux de communication

b3	Gérer et optimiser les canaux de communication numériques	<ul style="list-style-type: none"> • gèrent des contenus (texte, image, vidéo) provenant de différents canaux de communication numérique • montrent les possibilités et les avantages des différents canaux de communication (par exemple les médias sociaux, le courriel, les applications, les blogs, les wikis) • mesurent l'impact des mesures sur les canaux de communication • enregistrent les résultats et les possibilités d'amélioration • proposent des mesures d'amélioration à l'équipe si nécessaire
b4	Créer des politiques d'utilisation des outils numériques au sein d'une entreprise et en contrôler qu'elles soient respectées	<ul style="list-style-type: none"> • identifient les risques techniques des solutions ICT • élaborent des politiques adéquates avec la participation des spécialistes nécessaires • communiquent les politiques créées, les introduisent et accompagnent leur application dans l'entreprise • définissent des moyens (par exemple des indicateurs clés de performance ICP) pour saisir les politiques clés et contrôler leur efficacité • déterminent l'acceptation et le respect des politiques au moyen d'enquêtes ou de l'enregistrement d'indicateurs clés de performance (ICP) • vérifient l'actualité des politiques existantes (nouveaux règlements, lois, technologies, procédures) et les adaptent si nécessaire
b5	Contrôler le respect des politiques de sécurité de l'information et de protection des données	<ul style="list-style-type: none"> • examinent un projet relatif à la sécurité de l'information et à la protection des données d'une entreprise et, en collaboration avec des experts, en déduisent des mesures techniques à prendre • communiquent les politiques et les responsabilités existantes aux employés de manière compréhensible • contrôlent le respect de la sécurité de l'information et de la protection des données par des mesures appropriées (par exemple en anonymisant les données de test)
b6	Organiser et animer des réunions et des ateliers en utilisant les technologies des utilisateurs ICT	<ul style="list-style-type: none"> • préparent des réunions ou des ateliers à l'aide des technologies des utilisateurs ICT • créent le programme d'une réunion ou d'un atelier en précisant l'heure, le contenu et l'objectif • instruisent les participants sur les règles et le comportement à adopter dans un environnement numérique

- animent des réunions et des ateliers en utilisant les outils appropriés

Attitudes importantes

Capacité d'analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une approche structurée pour la définition des groupes cibles et des mesures. • Rendre les données plausibles, les résumer et les présenter de manière compréhensible.
Diligence	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter les données avec soin et sans erreur. • Identifier les sources lors des recherches.
Fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les politiques spécifiées en matière de protection des données.
Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les participants et les employés avec respect et empathie. • Contribuer activement à une atmosphère de travail positive et créer la confiance.
Capacité conceptuelle et créativité	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les problèmes et trouver des moyens de les résoudre d'une manière pérenne.
Capacité de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer de manière proactive, ouverte, claire et adaptée aux différents groupes cibles. • Délivrer des documents parfaitement rédigés. • Etre authentique et convaincant.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO b1	D.10 Informationen and Knowledge Management D.11 Needs Identification
CO b2	D.10 Informationen and Knowledge Management D.11 Needs Identification
CO b3	D.6 Digital Marketing D.10 Information and Knowledge Management
CO b4	D.1 Information Security Strategy Management D.9 Personnel Development E.8 Information Security Management
CO b5	D.1 Information Security Strategy Management D.9 Personnel Development E.8 Information Security Management
CO b6	

Domaine des compétences opérationnelles**c Responsabiliser les équipes****Description du domaine des compétences opérationnelles**

Les Digital Collaboration Specialists sont chargés de soutenir les équipes et les employés de leur entreprise lors de la mise en œuvre et l'application des produits numériques. Ils leur permettent d'accomplir leurs tâches dans un environnement transformé, de manière ciblée, efficace et motivée. À cette fin, les Digital Collaboration Specialists identifient les besoins en formation, conçoivent des concepts de formation, élaborent des offres d'apprentissage adaptées aux groupes cibles et, enfin, réalisent les cours de formation. Ils attachent de l'importance à proposer des expériences positives aux utilisateurs, à l'amélioration de l'acceptation des mesures dans le cadre du changement et finalement à l'amélioration de la compétence numérique des employés.

Contexte

Dans la pratique, il existe de grandes différences dans les compétences numériques des utilisateurs. Les Digital Collaboration Specialists savent comment faire face à cette diversité et percevoir les besoins individuels.

Un cadre d'apprentissage moderne est composé d'un mélange d'unités d'enseignement en classe, en ligne et d'auto-apprentissage. En fonction du groupe cible, il convient de définir un cadre d'apprentissage approprié. Les Digital Collaboration Specialists s'occupent des processus et des formes d'apprentissage. Ils suivent les évolutions technologiques des outils d'apprentissage numériques et actualisent leur offre d'apprentissage. La convivialité ainsi que les attentes des utilisateurs sont des facteurs centraux dans ce contexte.

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
c1	Conseiller les équipes sur l'utilisation des produits et plateformes numériques et développer un concept de formation	<ul style="list-style-type: none"> identifient les groupes cibles pertinents à l'aide de méthodes courantes analysent les groupes cibles en ce qui concerne leurs caractéristiques, leur comportement d'utilisation, leurs besoins et leurs attentes (analyse des besoins) justifient la nécessité des mesures de formation auprès des supérieurs et des responsables du personnel élaborent des concepts de formation adaptés aux besoins et aux ressources, y compris des mesures de communication
c2	Développer des offres de formation à l'utilisation des technologies numériques	<ul style="list-style-type: none"> recherchent de nouvelles formes d'apprentissage en vue de mettre en œuvre de nouvelles formes et techniques de travail développent et décrivent différentes possibilités d'apprentissage élaborent du matériel de formation pour diverses possibilités d'apprentissage (par exemple des guides, des tutoriels, des vidéos, des webinaires) mettent en œuvre des contrôles d'apprentissage adaptés aux groupes cibles intègrent les possibilités d'apprentissage sur différents canaux développent les possibilités d'apprentissage existantes.
c3	Former les équipes à l'utilisation des produits et plateformes numériques	<ul style="list-style-type: none"> préparent un plan de formation détaillé, y compris les ressources matérielles (par exemple les outils, les locaux, les accès) créent une documentation de formation adaptée aux groupes cibles organisent des formations pour les groupes cibles définis (par exemple sur l'utilisation et la maintenance des canaux de communication numériques) évaluent les séquences de formation et en déduisent des mesures d'optimisation
Attitudes		
Diligence		<ul style="list-style-type: none"> Créer des supports de formation appropriés.
Compétences en matière de planification et d'organisation		<ul style="list-style-type: none"> Planifier, hiérarchiser et organiser les tâches de manière indépendante, efficace et ciblée.
Capacité de communication		<ul style="list-style-type: none"> Aborder les gens ouvertement et transmettre les informations de manière ciblée.

Compétences en matière d'acceptation et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte avec empathie les besoins des personnes concernées. • Présenter des solutions et des approches de manière convaincante. • Savoir faire face de manière constructive aux résistances.
Etre capable de penser économiquement, capacité d'agir de manière entrepreneuriale	<ul style="list-style-type: none"> • Agir en fonction des coûts et prendre des décisions.
Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler ensemble de manière constructive entre les divisions et les régions.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO c1	D.3 Education and Training Provision D.9 Personnel Management D.11 Needs Identification
CO c2	A.9 Innovating D.3 Education and Training Provision
CO c3	D.3 Education and Training Provision

Domaine des compétences opérationnelles	d Accompagner et mettre en œuvre les développements numériques
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>La transformation numérique exige des entreprises qu'elles fassent face à des changements constants. Les Digital Collaboration Specialists suivent les innovations et les tendances en matière de technologies numériques de manière continue, ciblée et systématique. Ils évaluent l'impact sur leur propre entreprise et développent des idées, des propositions et des bases de décision à l'attention de la direction.</p> <p>Les Digital Collaboration Specialists soutiennent les processus de transformation technologique en termes méthodologique et organisationnel. Au niveau de leur équipe, ils élaborent des mesures pour mettre en œuvre la transformation souhaitée. Ce faisant, ils attachent de l'importance à la participation de toutes les personnes impliquées ou concernées et à la promotion de l'acceptation des changements.</p>
Contexte	<p>Les changements peuvent déclencher un grand dynamisme dans les entreprises. Les Digital Collaboration Specialists sont conscients de l'ampleur des changements, de leurs opportunités et de leurs risques. Dans toutes les phases des processus de modification, ils font preuve d'empathie envers les employés et les personnes concernées. Il est essentiel de connaître leurs expériences et leurs besoins pour une mise en œuvre réussie. L'un des défis consiste à concilier le système de valeurs et les objectifs de l'entreprise avec l'attitude de ses collaborateurs. Au niveau professionnel, les Digital Collaboration Specialists sont tenus d'intégrer leurs connaissances numériques dans leurs propres produits et services. Ils font progresser l'entreprise du point de vue numérique.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
d1	Rechercher les innovations et les tendances en matière de technologies numériques et en déduire des mesures pour une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • identifient les tendances et les nouvelles technologies à l'aide de méthodes appropriées et les classent en fonction de diverses caractéristiques (par exemple les domaines d'application dans l'entreprise, l'orientation stratégique interne/externe, le type de technologie) • déduisent et évaluent les effets pour l'entreprise et son environnement • développent des idées et des propositions pour les technologies numériques • documentent les résultats et les préparent comme base pour les décisions de gestion
d2	Analyser et évaluer la nécessité de changement technologique dans une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • analysent la situation actuelle d'une entreprise à l'aide d'instruments appropriés (par exemple l'analyse de données, les enquêtes) • reconnaissent, évaluent et décrivent les conditions préalables, les interdépendances et les conséquences de la transformation numérique • identifient le besoin de changement et le définissent sous forme d'objectifs appropriés • présentent de manière convaincante la nécessité du changement ainsi que les objectifs et les mesures élaborés
d3	Développer et mettre en œuvre des mesures de transformation numérique au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • développent une vision en collaboration avec l'équipe pour soutenir la transformation • de cette vision, dérivent des objectifs en matière de comportement et d'attitude ainsi que des mesures, et les concrétisent dans l'équipe • développent des images et des histoires qui favorisent la communication et l'acceptation du changement au sein de l'équipe • examinent les résultats d'un processus de changement et définissent des mesures supplémentaires si nécessaire

Attitudes

Aptitude au travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer activement à une atmosphère de travail positive et créer la confiance.
Compétences en matière d'acceptation et d'encadrement	<ul style="list-style-type: none">• Prendre en compte avec empathie les besoins des personnes concernées.• Présenter des solutions et des approches de manière convaincante.• Savoir faire face de manière constructive aux résistances.
Réflexion pluridisciplinaire	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les interrelations de la transformation numérique.
Capacité de communication	<ul style="list-style-type: none">• Communiquer son point de vue de manière convaincante.
Capacité d'innovation et volonté de changement	<ul style="list-style-type: none">• Créer un climat propice à l'innovation.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO d1	A.7 Technology Trend Monitoring A.9 Innovating E.1 Forecast Development
CO d2	A.1 IS and Business Strategy Alignment A.7 Technology Trend Monitoring E.1 Forecast Development
CO d3	D.2 ICT Quality Strategy Development E.5 Process Improvement

Domaine des compétences opérationnelles	e Préparer, visualiser et présenter les données
Description du domaine des compétences opérationnelles	<p>Les Digital Collaboration Specialists préparent des données et des informations pour les documents internes de l'entreprise (par exemple le rapport annuel). Ils créent des modèles dans différents formats, en tenant compte des standards de l'entreprise. Ils analysent également les chiffres, visualisent les résultats, mettent en évidence les déclarations pertinentes et les présentent à l'aide d'outils et de méthodes appropriés. Ils travaillent avec des analystes de données, des responsables de la protection des données ainsi qu'avec des instituts d'enquête et des fournisseurs de bases de données.</p>
Contexte	<p>La numérisation entraîne une grande quantité de données et d'informations auxquelles les entreprises sont confrontées au quotidien. La manipulation et le traitement de ces données sont des compétences recherchées dans un large éventail de fonctions et de domaines. Les Digital Collaboration Specialists traitent les sources d'information et les réglementations en matière de protection des données avec soin et sérieux.</p> <p>L'analyse des données exige une méthode de travail structurée et précise. Les Digital Collaboration Specialists sont compétents sur le plan technique. Ils utilisent des outils d'analyse appropriés et connaissent les détails du traitement d'un large éventail de formats et de supports. Pour la visualisation des données, ils possèdent également des compétences créatives et artistiques et sont rompus à l'utilisation des outils graphiques.</p>

Compétences opérationnelles		Critères de performance
		Les Digital Collaboration Specialists...
e1	Créer des modèles et du contenu pour différents formats de supports	<ul style="list-style-type: none"> identifient le cadre d'utilisation des modèles à créer coordonnent les modèles requis avec les parties prenantes définissent des formats de supports adaptés à différents engagements (par exemple la palette d'outils Office, les vidéos) créent des modèles de tous les formats requis, conformément aux standards internes créent un manuel utilisateur pour l'utilisation des modèles révisent (qualitativement et quantitativement), mettent à jour et adaptent les modèles, informent les utilisateurs des ajustements
e2	Analyser les données à l'aide d'outils appropriés et visualiser les résultats d'une manière adaptée au groupe cible	<ul style="list-style-type: none"> prennent en compte les besoins des mandants par rapport à un résultat définissent et se procurent les données à analyser (par exemple auprès de fournisseurs de bases de données externes) structurent et analysent les données à l'aide d'outils appropriés (par exemple les tableaux croisés dynamiques, les logiciels de statistiques) visualisent les résultats à l'aide d'outils et de logiciels appropriés expliquent au client le résultat d'une analyse et/ou d'une visualisation de données mettent à jour les données à collecter périodiquement (par exemple les chiffres trimestriels)
e3	Préparer et présenter les informations sur l'entreprise d'une manière appropriée pour le groupe cible	<ul style="list-style-type: none"> définissent les groupes cibles pour lesquels des documents contenant des informations sur l'entreprise sont créés et analysent leurs besoins analysent les informations et les préparent en fonction du groupe cible clarifient le groupe cible, les objectifs, la procédure et l'organisation d'une présentation mettent en place une présentation avec des supports adaptés obtiennent un retour d'information sur une présentation de la part du mandant et révisent leur présentation en conséquence présentent et communiquent les résultats d'une manière adaptée au groupe cible

Attitudes

Capacité d'analyse	<ul style="list-style-type: none">• Résumer les données et les présenter de manière compréhensible.
Diligence / travail précis	<ul style="list-style-type: none">• Collecter les données avec soin et sans erreur.
Fiabilité	<ul style="list-style-type: none">• Respecter les politiques spécifiées en matière de protection des données.
Capacité de communication	<ul style="list-style-type: none">• Etre authentique et convaincant.• Communiquer à tous les niveaux d'une organisation d'une manière adaptée au groupe cible et au niveau organisationnel.

Références des compétences opérationnelles au document European E-Competence Framework 3.0

CO e1	D.11 Needs Identification
CO e2	D.7 Data Science and Analytics D.11 Needs Identification
CO e3	D.7 Data Science and Analytics D.10 Information and Knowledge Management D.11 Needs Identification
