



Rapport d'activités
annuel 2009

Janvier 2010

Table des matières

1. Introduction	3
2. La veille	5
2.1 Introduction	5
2.2 Sondage sur les emplois consécutifs aux formations ISP TIC 2007–2008	5
2.3 Etat des lieux sur les formations des 6 centres ISP TIC	6
2.4 Enquête « suivi des stagiaires des centres ISP TIC »	7
2.4.1 Problématiques	7
2.4.2 Public cible	7
2.4.3 Méthode et diffusion de l'enquête	7
2.4.4 Résultats et rapport	7
2.4.5 En conclusion	9
2.5 Enquête auprès des employeurs	10
2.5.1 Objectifs de l'enquête	10
2.5.2 Méthode et planning	10
2.5.3 Constats	11
3. Projets et actions	12
3.1 Site internet: www.evoliris.be	12
3.1.1 Lettre d'information	12
3.1.2 Training4Job : une base de données mise à jour chaque année	13
3.1.3 Fréquentation et statistiques.....	13
3.1.4 Enquête de satisfaction	15
3.2 Actions de formation	16
3.2.1 Aperçu général de l'utilisation des plates-formes	16
3.2.2 Evaluation de la formation T.S.S.I.	17
3.2.3 Plate-forme I.S.I.B. : Formations GPCR Cisco (ISIB) et autres modules.....	18
3.2.4 Projet Explore 2 d'Interface3	19
3.2.5 Utilisation du matériel mobile	20
3.2.6 Formation Technicien Support Télécom	20
3.3. Les publics utilisant l'infrastructure au sein d'EVOLIRIS (tableaux récapitulatifs)	21
3.3.1 Utilisation par type de public (aperçu général)	21
3.3.2 Utilisation du matériel mobile	23
3.3.3 Plate-forme Technicien Support Télécom.....	23
3.4 Taux de mise à l'emploi des formations terminées en 2009	24
3.5 Actions spécifiques	25
3.5.1 Collaboration entre EVOLIRIS et les écoles	25
3.5.2 Actions de screening des analystes-programmeurs, programmeurs systèmes et Développeur web s	26
3.5.3 Séances d'information sur les métiers et formations TIC aux Conseillers Emploi d'ACTIRIS	27
3.5.4 Validation des compétences du technicien PC et réseaux.....	28
3.5.5 Modules Helpdesk téléphonique : mise en situation réelle sur la plate-forme téléphonique chez Evoliris.....	29
3.5.6 Informaticien/ne d'un jour	30
3.5.7 Salons « emploi et formation »	31
3.5.8 Organisation du 1 ^{er} Forum EVOLIRIS.....	32
4. Conclusions	33

1. Introduction

Suivant ses missions, EVOLIRIS a développé une stratégie pluriannuelle qui repose sur les trois axes suivants :

1. la **veille** sur les nouvelles technologies du secteur TIC ainsi que sur l'évolution du marché de l'emploi et des métiers du secteur afin de mieux répondre aux besoins des entreprises en termes de formation et d'emploi (veille prospective);
2. l'**information** sur ces évolutions (emploi et métiers) et la **promotion** des métiers et des formations qui y sont liées ;
3. la mise sur pied d'**actions de formation** et de **projets spécifiques** dans la mesure où ils représentent une plus-value pour les partenaires de formation (mise à disposition d'infrastructures et d'outils technologiques performants, accroissement du nombre d'heures de formation des opérateurs) et d'emploi.

Dans son plan d'actions, EVOLIRIS a souhaité mettre en évidence quatre priorités pour l'année 2009 :

- la mise en œuvre de plates-formes pour lesquelles des investissements ont été consentis en 2008
- la continuité du projet de screening
- les enquêtes et publications liées à son rôle de veille
- une analyse plus approfondie de la thématique liée à l'avenir des « qualifications intermédiaires dans les TIC » en Région bruxelloise.

Ce rapport dresse donc l'état des lieux des actions menées entre janvier et décembre 2009. Il aborde bien entendu la mise en œuvre des quatre points prioritaires mais prend également en considération la prolongation des actions menées depuis 2008 et qui se poursuivront encore en 2010. Dans ce sens, le contenu de ce rapport est la continuité logique de l'action du centre depuis sa création.

Par ailleurs, l'année 2009 ayant été marquée par un nouveau scrutin régional, il nous est paru opportun de dresser dans une note intitulée « Quo Vadis EVOLIRIS ? » les perspectives du centre pour la nouvelle législature. Cette note, fruit des réflexions menées au sein du Conseil d'Administration, dresse l'état des lieux et reprecise les perspectives futures. Présentée aux Ministres de l'Emploi et de la Formation, elle a été bien accueillie. Aujourd'hui, elle permet de dégager de nouvelles pistes de réflexion quant à l'avenir d'EVOLIRIS voire même des Centres de Référence en Région bruxelloise.

En 2009 encore, EVOLIRIS a renforcé son **travail de veille** accompli au sein du secteur, afin de déterminer les besoins en personnel et en formations des entreprises, par le biais d'**outils d'analyse** tels que les indicateurs conjoncturels et l'avis d'experts, de professionnels ou d'acteurs de la formation. L'identification des besoins est en effet un préalable indispensable au soutien à apporter au secteur.

Le Centre a également poursuivi sa mission de soutien aux opérateurs de formation. A ce jour, EVOLIRIS met à disposition de ses partenaires publics et privés **sept nouveaux équipements de formation**, pour la formation des chercheurs d'emploi et, ponctuellement, des élèves de l'enseignement secondaire, dans les domaines des centres d'appels et des réseaux. Mais, conformément aux accords conclus entre la Région bruxelloise et la Communauté française, EVOLIRIS entend par ailleurs élargir les **actions menées à destination de l'enseignement**.

Dans son rôle de soutien aux centres d'insertion socioprofessionnelle TIC de la Région, EVOLIRIS cherche à **favoriser la concertation entre les centres** dans le but d'optimiser le réseau de la formation professionnelle TIC pour les publics moins qualifiés. Cet objectif a été un fil conducteur tout au long de l'année écoulée.

Comme nous l'avons relevé dans la note « Quo Vadis », pour atteindre ses objectifs, EVOLIRIS doit pouvoir les inscrire dans une logique de **complémentarité entre les différents acteurs du marché de l'emploi et de la formation TIC bruxellois**. En effet, l'aboutissement de nombreux projets reste tributaire de l'implication des fonds sectoriels et des instances publiques. Plusieurs actions faciliteraient la convergence entre les intérêts respectifs, comme une collaboration avec ACTIRIS sur le plan des chèques TIC ou le détachement d'un conseiller emploi/formation au sein du Centre de Référence.

Enfin, c'est également vers les publics des chercheurs d'emploi, des élèves et des étudiants que le centre a orienté ses efforts de promotion, en concrétisant plusieurs projets de **sensibilisation aux métiers et formations TIC**.

2. La veille

2.1 Introduction

En 2009, EVOLIRIS a voulu mettre la priorité sur la veille des emplois TIC de niveau appelé initialement « intermédiaire ». L'objectif était de réactualiser les questions de fond qui concernent le chômage des peu qualifiés à Bruxelles : les formations ISP TIC sont-elles encore aujourd'hui porteuses d'emploi pour les demandeurs d'emploi qui n'ont pas terminé les études secondaires ? A quelles fonctions mènent-elles ? Qu'en pensent les employeurs ? Quels sont les parcours professionnels des chercheurs d'emploi à Bruxelles ?

Dans cette perspective, EVOLIRIS a réalisé une enquête auprès des « managers opérationnels » des entreprises TIC afin d'analyser l'évolution des métiers TIC et la demande en qualifications TIC sur la Région.

Dans ce cadre, EVOLIRIS a mis en place un groupe de travail avec les directeurs des centres ISP et des membres du Conseil d'Administration. Ce groupe s'est donné comme priorité de mettre en perspective les actions communes pour les années futures. A ce sujet, il a été rappelé que les métiers TIC sont en très grande évolution et que de fait, ils posent un problème de tension permanente dans le développement des contenus de formation car cette évolution a tendance à tirer vers le haut les exigences à l'égard des stagiaires.

Indépendamment des réflexions de ce groupe de travail, un dernier enjeu de taille concerne la clarification des codes professionnels. En effet, pour l'ensemble des acteurs impliqués directement ou indirectement dans la formation ou la mise à l'emploi – et donc pour les centres ISP – il est indispensable que le code professionnel affecté au chercheur d'emploi lors de l'inscription au chômage soit correct. EVOLIRIS poursuit également cet objectif en collaborant avec les services d'ACTIRIS responsables de l'attribution des codes.

2.2. Sondage sur les emplois consécutifs aux formations ISP TIC 2007-2008

Un sondage qualitatif a été mené auprès d'une vingtaine d'employeurs qui ont engagé au total 65 ex-stagiaires ayant fini une formation au sein d'un centre ISP entre 2004 et 2009. Il s'agit de plusieurs entreprises du secteur TIC et du secteur, tant public que privé, non marchand.

Quelques constats des employeurs interviewés :

- Les ex-stagiaires ont une **bonne formation technique de base** : en d'autres termes, les formations donnent les compétences de base nécessaires et suffisantes pour qu'ils soient engagés et pour leur permettre de progresser par la suite.
- Au-delà des compétences techniques, la **personnalité du candidat** compte énormément : c'est prioritairement sa motivation qui va jouer pour l'engagement et bien sûr le maintien à l'emploi, ses compétences sociales, son envie et sa capacité de se tenir à jour en informatique.
- Certains employeurs disent que c'est grâce au **stage** qu'ils ont pu estimer les compétences techniques acquises ainsi que la personnalité du stagiaire. Ceci a permis de vaincre chez certains la réticence par rapport au manque de diplôme.

- La majorité des employeurs assure un **suivi du stagiaire au sein de l'entreprise** ou lui laisse le temps de se former. Seule une entreprise TIC de plus grande taille souhaite une formation plus pointue mais aussi plus large. Cette constatation confirme ce qui a souvent été relevé par le passé : c'est dans les petites PME qu'il y a le plus de probabilités que les ex-stagiaires soient recrutés, car on leur demande d'être multitâches avec des connaissances moins pointues.

Ceci étant, si beaucoup d'ex-stagiaires réussissent à décrocher un emploi, lequel est incontestablement le point d'orgue de la formation, c'est grâce au coaching assuré par les accompagnateurs de trajet lors de la recherche d'un stage et/ou d'un emploi.

2.3 Etat des lieux sur les formations des 6 centres ISP TIC

Parallèlement à cette enquête auprès d'un échantillon d'employeurs, EVOLIRIS a souhaité établir un état des lieux sur les formations TIC des centres ISP entre 2007 et 2008. Pour rappel, le public ISP est composé en grande majorité de chercheurs d'emploi disposant au maximum d'un niveau d'études « secondaire inférieur ».

Voici les données quantitatives par profils :

- Profil technicien PC réseaux avec orientation Helpdesk/assistance à l'utilisateur : sur les 104 stagiaires pour lesquels l'information est disponible, il y a 58% d'emplois en moyenne et 11% de poursuites de formation, soit 69% de réinsertion.
- Profil technicien PC et réseaux : sur les 113 stagiaires pour lesquels l'information est disponible, il y a 42% d'emplois en moyenne et 21 % de poursuites de formation, soit 63% de réinsertion.
- Post-formations technicien PC et réseaux : sur les 84 stagiaires pour lesquels l'information est disponible, il y a 70% d'emplois en moyenne et 2% de poursuites de formation, soit 72% de réinsertion.
- Profils Web : sur les 109 stagiaires pour lesquels l'information est disponible, il y a 48% d'emplois en moyenne et 12% de poursuites de formation, soit 60% de réinsertion.
- Post-formations Web : sur les 25 stagiaires pour lesquels l'information est disponible, il y a 56% d'emplois en moyenne et 12% de poursuites de formation, soit 68 % de réinsertion.
- Autres profils : technicienne de bases de données, animateur multimédia, infographie. Sur les 45 stagiaires pour lesquels l'information est disponible, il y a 60% d'emplois en moyenne et 16% de poursuites de formation, soit 76 % de réinsertion.

Soulignons enfin que le total annuel de postes de formation ISP TIC à Bruxelles s'élèvera en 2010 à 325, dont 232 postes de formations qualifiantes longues, 15 postes dans le cadre de la promotion sociale et 78 post-formations courtes. En 2009, le nombre total était légèrement inférieur.

Types et nombre de postes de formation TIC par profil

Technicien PC et réseaux avec spécialisation	144
Profils Web	52
Autres profils	51
Post-formations (courtes)	78
Total	325

2.4 Enquête « suivi des stagiaires des centres ISP TIC »

A côté de cet état des lieux, et pour approfondir la réflexion générale sur les qualifications intermédiaires, EVOLIRIS a collaboré à l'élaboration d'une enquête avec l'asbl Fondation Travail-Université (FTU), connue pour ses nombreux travaux en matière de parcours professionnels.

2.4.1 Problématiques

Les problématiques couvertes dans l'enquête concernaient : la situation par rapport à l'emploi ; le parcours d'insertion après la formation TIC ; les conditions d'emploi et de travail ; l'évaluation personnelle de la formation, de l'emploi, du travail; l'adéquation des compétences, leur valorisation; les attentes, suggestions.

2.4.2 Public cible

Les stagiaires sortis entre janvier 2003 et décembre 2008.

2.4.3 Méthode et diffusion de l'enquête

Un questionnaire avec environ 120 variables a été envoyé à environ un millier de stagiaires. Le retour espéré était d'environ 30%.

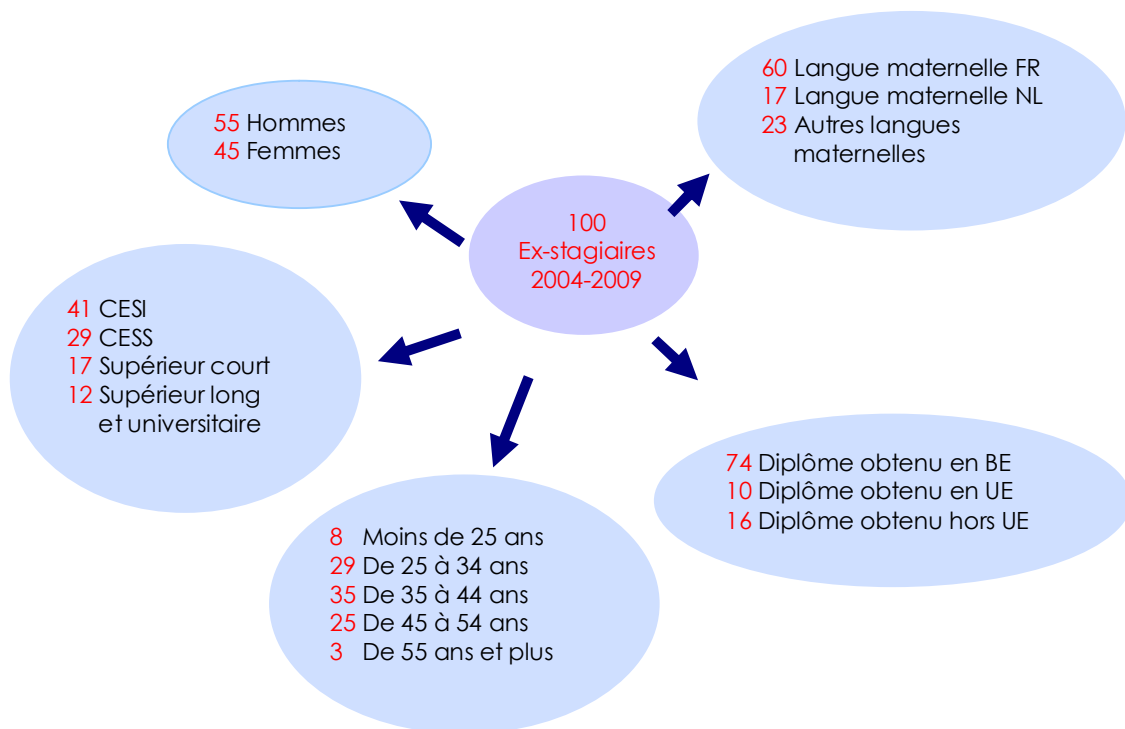
La diffusion à l'ensemble des stagiaires pour la période donnée a été effectuée par mail (par les centres ISP) et par courrier (par EVOLIRIS).

2.4.4 Résultats et rapport

Le rapport final de cette enquête a été au centre du 1^{er} Forum organisé par EVOLIRIS, dont nous détaillerons les objectifs et le programme plus loin dans ce document. Les résultats se basent sur un taux de réponse de 8.3%, soit une centaine de répondants sur les 1240 questionnaires envoyés. Cet échantillon est relativement représentatif.

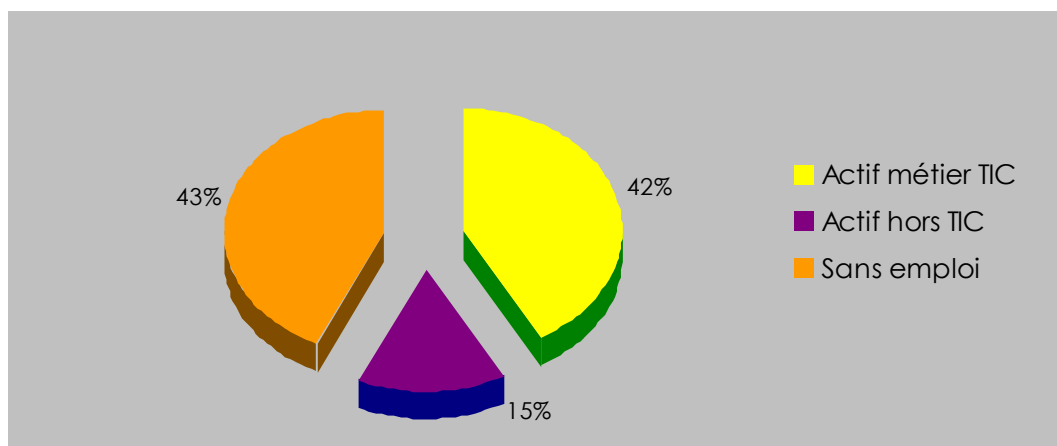
De manière générale, le taux de réponse contient une proportion de femmes un peu plus importante, des niveaux de diplôme initial légèrement supérieurs et une moyenne d'âge un peu plus élevée comparativement aux statistiques recueillies par BRUTEC entre 2002 et 2005. Le rapport de la FTU fait de nombreux parallèles entre les statistiques actuelles et celles de cette période.

Le tableau qui suit donne le détail de l'échantillon (sur base de 100 répondants).



Les résultats essentiels à retenir de ce rapport sont les suivants :

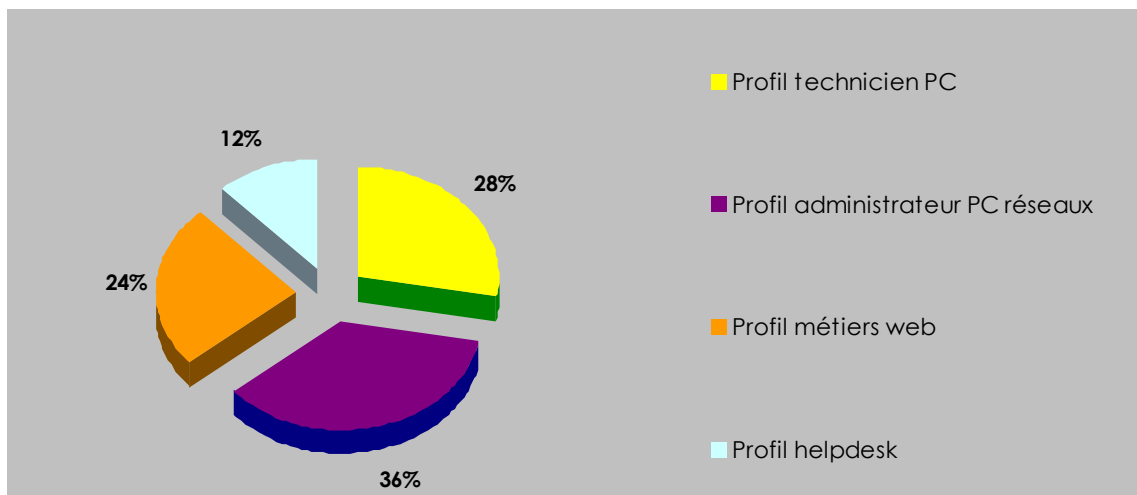
- Situation professionnelle : actuellement, 42% des répondants sont actifs dans un métier TIC, 15% sont actifs dans un métier non TIC, 43% sont sans emploi
- Formations complémentaires : 40 formations complémentaires ont été suivies, dont 14 en langues, 22 formations techniques et 13 certifications privées.



En ce qui concerne le parcours « type » après la formation TIC (indépendamment de la situation actuelle), 49 personnes ont trouvé un emploi dans les TIC, 23 n'ont pas trouvé d'emploi, 14 ont trouvé un emploi en dehors des TIC et 9 ont repris une formation.

En conclusion, près de 2 stagiaires sur 3 trouvent un emploi après la formation, près d'un sur 10 reprend une formation et moins d'un quart des stagiaires sont sans emploi.

Ces emplois sont répartis selon quatre profils de métier :



Au hit parade des secteurs jugés réceptifs aux profils de métier, on retrouve en tête les sociétés de services informatiques, suivies des associations diverses (sociales, culturelles...), les administrations publiques / communes, les entreprises privées (PME), les magasins de matériel informatique et les entreprises de télécommunications et enfin les grandes entreprises privées, les firmes de réparation et de maintenance informatique, les banques, les assurances et les hôpitaux.

L'étude de la FTU confirme la variété des lieux d'insertion, déjà révélée antérieurement par EVOLIRIS, lesquels d'ailleurs sont liés à la transversalité des fonctions TIC utiles au sein de beaucoup de secteurs d'activité. Ainsi, près de la moitié des actifs TIC travaillent dans des entreprises, un quart dans le secteur public et un autre quart dans le secteur non marchand : associatif, culturel, de la santé...

2.4.5. En conclusion

Mais quels sont les facteurs qui permettent de tels résultats ?

Quand la formation donne des compétences complémentaires à côté du « core business » du métier, cela renforce la position du stagiaire pour l'emploi et ce malgré son manque de diplôme.

Les spécificités des centres ISP TIC sont un autre facteur de réussite. En effet, leurs méthodes pédagogiques et la durée des formations sont adaptées à un public adulte ayant des difficultés avec l'approche classique de l'enseignement et ayant besoin de formations techniques pratiques du métier.

Un autre facteur est celui de la motivation des formateurs et des encadrants qui veulent donner une deuxième chance et restaurer la confiance souvent absente chez leurs stagiaires, confiance déterminante pour former un projet de vie professionnelle et réussir quand on a le souvenir d'avoir tant échoué à l'école.

Il ne faut pas se cacher que la sélection des candidats devient très difficile : les prérequis des postulants ont tendance à diminuer. Il arrive régulièrement que même des personnes possédant un CESS ne réussissent pas les tests de sélection. Le français aussi, au vu de la diversité des nationalités et des cultures (il y en a 129 à Bruxelles), pose problème, pour la compréhension des nuances tant à l'oral qu'à l'écrit.

En résumé, la veille menée sur plusieurs fronts autour des qualifications intermédiaires permet de conclure à la pertinence des formations ISP, axées sur la pratique, pour des demandeurs d'emploi dont la majorité n'a pas fini les études secondaires.

Le pari de mener des peu qualifiés vers les nouveaux emplois offerts par l'arrivée massive des ordinateurs dans les entreprises d'abord, dans le domaine domestique ensuite, tient encore la route aujourd'hui et ce, malgré l'évolution des technologies et des équipements qui requièrent sans cesse de nouvelles adaptations de contenus, qui vont en se complexifiant.

Les résultats permettent d'affirmer que depuis 20 ans, ces formations qualifiantes apportent une contribution tant au problème du chômage bruxellois qu'à l'économie bruxelloise.

2.5 Enquête auprès des employeurs

2.5.1 Objectifs de l'enquête

Cette enquête visait à déterminer les besoins actuels des entreprises sur le plan des connaissances et des compétences pour les fonctions TIC qui ne concernent ni les diplômés de l'enseignement supérieur, ni les diplômés des universités. Il s'agissait donc des fonctions correspondant aux niveaux des formations ISP et donc de personnes possédant soit un CESS soit un CESI.

2.5.2 Méthode et planning

La méthode utilisée était l'envoi d'un questionnaire à compléter et à retourner par e-mail. L'échantillon d'entreprises (basé essentiellement sur le Top Trends 100.000) touchait aussi bien des entreprises du secteur TIC que des entreprises d'autres secteurs.

Le questionnaire comprenait deux parties : une 1^{ère} partie avec des questions relatives aux besoins en connaissances et compétences par type de fonction et une 2^{ème} partie, dans laquelle nous proposons des questions sur l'évolution des métiers en fonction des développements techniques dans le domaine informatique.

Pour les entreprises bruxelloises, l'enquête devait être complétée par une enquête téléphonique afin d'établir un contact direct avec les employeurs et ensuite, d'approfondir le contenu des réponses fournies dans l'enquête.

Le questionnaire a été envoyé par e-mail le 10 juillet 2009. Compte tenu du taux faible de réponse, nous avons été obligés d'envoyer à nouveau l'enquête en octobre 2009. Le tableau ci-dessous reprend le planning des deux envois par « région » en juillet et la relance en octobre 2009.

REG1 Bruxelles + Brabant flamand + Brabant wallon

REG2 Hainaut + Liège + Luxembourg + Namur

REG3 Anvers + Limbourg + Flandres occ. et orient.

E-mails	Jul-09				Oct-09			
	REG1	REG2	REG3	TOTAL	REG1	REG2	REG3	TOTAL
Nombre d'e-mails envoyés	711	243	845	1,799	585	126	724	1,435

Type de réponse	Nbre de réponses			TOTAL	%
	REG1	REG2	REG3		
Réponse à l'enquête	4	0	0	4	0.22
E-mails "LUS"	110	65	162	337	18.73
E-mails "Out of Office" et plus répondus après	16	3	46	65	3.61
E-mails "Non lus"	77	24	106	207	11.51
E-mails "Undeliverable or failed"	52	15	44	111	6.17
TOTAL	259	107	358	724	40.24

Type de réponse	Nbre de réponses			TOTAL	%
	REG1	REG2	REG3		
Réponse à l'enquête	4	2	5	11	0.77
E-mails "LUS"	128	43	175	346	24.11
E-mails "Out of Office" et plus répondus après	8	2	13	23	1.60
E-mails "Non lus"	67	27	58	152	10.59
E-mails "Undeliverable or failed"	68	12	35	115	8.01
TOTAL	275	86	286	647	45.09

2.5.3 Constats

En ce qui concerne l'e-mailing de juillet 2009, sur un total de 1799 e-mails envoyés, il n'y a eu que 4 réponses à l'enquête valables (0,22%).

Ce très faible taux de réponse nous a obligés à effectuer une relance téléphonique. Sur une cinquantaine de sociétés contactées en juillet, et malgré plusieurs promesses de remplir le questionnaire, il n'y a eu que 2 réponses valables supplémentaires. En août, confrontés au même constat après les congés annuels, nous avons décidé d'entreprendre les actions suivantes :

- une relance de l'enquête pour exclure l'influence de la période des congés annuels
- revoir le texte d'introduction de l'e-mail
- revoir les questions et le nombre de questions de l'enquête.

Malgré ce nouvel envoi et tous les efforts entrepris, nous avons constaté un manque d'intérêt certain de la part des employeurs pour ce type de démarche. Ceux qui ont répondu et/ou ont rempli l'enquête ont donné des informations intéressantes. Néanmoins, compte tenu du très faible taux de réponse obtenu après les deux envois, seules 15 réponses pouvaient être considérées comme valables. Il était impossible de déterminer des tendances ou de tirer des conclusions sur les connaissances et les compétences demandées par les entreprises pour les fonctions TIC.

3. Projets et actions

3.1 Site internet : www.evoliris.be

Les évolutions du Centre de Référence et la multiplication de ses activités ont mis en évidence fin 2008 la nécessité d'adapter la page d'accueil du site web. La **nouvelle page d'accueil** a été mise en ligne en mars 2009.

Comme nous le signalions dans le rapport semestriel, la nouvelle page d'accueil permet de répondre encore mieux aux besoins des utilisateurs, en garantissant un accès plus aisé aux informations recherchées, tout en laissant en évidence l'outil le plus consulté, à savoir le **moteur de recherche des formations et métiers TIC**. Ainsi, le menu situé sur la gauche permet un accès facile aux informations générales (informations relatives au Centre de Référence, actualités, e-News...), tandis que la partie centrale permet au visiteur d'entrer dans le moteur de recherche, en fonction du type de public auquel il appartient.

Du point de vue de la mise à jour des informations et des données, la page d'accueil permet, via le CMS, plus de facilité pour adapter le contenu du site.

Ces mises à jour et adaptations sont une première étape dans la dynamisation du site web. En 2009, cinq vidéos « métiers » ont été placées en guise d'illustration de quatre des métiers présentés. Mais de **nouvelles rubriques** sont prévues pour compléter l'information communiquée via le site, comme des éléments interactifs (témoignages « métiers » vidéo et/ou audio – présentations générales des grandes catégories de métiers informatiques...).

3.1.1 Lettre d'information

Depuis octobre 2008, une newsletter est envoyée tous les trois mois aux utilisateurs du site qui en ont fait la demande, en s'inscrivant en ligne. Pour assurer la promotion de la newsletter, EVOLIRIS a bénéficié de l'appui d'AGORIA et de l'ABE, qui se sont chargés d'envoyer la première lettre à leurs membres.

A ce jour, la base de données « e-News » compte 78 inscrits, ce qui correspond à deux lecteurs en plus qu'au terme du premier semestre 2009. Le 10 avril, un e-mailing de promotion envoyé à une centaine de contacts avait attiré 19 nouveaux lecteurs. Les actions de promotion vers des lecteurs potentiels sont donc le moyen le plus efficace de garantir un accroissement du nombre d'inscrits. Notons que la lettre d'information est consultable sur le site sans inscription préalable.

En 2009, 5 newsletters ont été publiées (janvier, mars, mai, septembre et décembre). Si les entreprises en sont le public cible privilégié, le contenu se veut varié et pertinent pour chaque interlocuteur du Centre de Référence. Outre l'éditorial et la promotion des stages des partenaires ISP, la newsletter propose du contenu rédactionnel présentant un état des lieux des différents projets, des informations sur les formations à venir... Parmi les sujets abordés, notons entre autres le screening des compétences, la sensibilisation des élèves du secondaire aux métiers et formations TIC, des témoignages d'employeurs, la validation des compétences, les réseaux dans l'informatique industrielle, les salons et bourses à l'emploi...

Bref, la newsletter se veut une porte ouverte supplémentaire sur le Centre de Référence et ses activités et entend constituer une plus-value pour ses lecteurs.

3.1.2 Training4Job : une base de données mise à jour chaque année

Traning4job - c'est ainsi qu'a été baptisée cette base de données lors du lancement du site en avril 2008 - est un outil performant, mis régulièrement à jour et destiné à tous ceux qui souhaitent s'informer sur les filières de formation ou sur les métiers TIC. Actuellement, près de 200 formations TIC (tous niveaux confondus), quinze métiers TIC et beaucoup d'autres informations y sont répertoriés.

Pour pouvoir mettre à jour la base de données et mettre en ligne les formations TIC 2009-2010, EVOLIRIS a pris contact avec les différents acteurs (Universités, Hautes Ecoles, Ecoles de promotion sociale, Bruxelles Formation, centres ISP...) afin d'obtenir l'ensemble des contenus de formations TIC que ces opérateurs proposent.

La mise à jour de la base de données, y compris le lien que nous établissons entre les formations et les 15 métiers TIC (et synonymes) a été réalisée entre mars et juin 2009¹.

3.1.3 Fréquentation et statistiques

Grâce à l'outil "Webtrends", les résultats statistiques et les grandes tendances des visites du site entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2009 ont été regroupés sous forme de graphiques et de tableaux.

Tendances des visites et des visiteurs 01/01/2009 – 31/12/2009

Tendances des "Visites" (une moyenne de 5.422/mois)

Si une visite couvre plusieurs intervalles de 30 minutes, la visite est comptée dans chaque intervalle.

Chaque visite est comptée aussi si le même visiteur vient plusieurs fois sur le site.

Note: la moyenne a été corrigée pour exclure les visites de crawlers, spiders...

Active Visits



Tendances des Visiteurs (une moyenne de 4.021/mois)

Note: la moyenne a été corrigée pour exclure les visites de crawlers, spiders...

Visitors



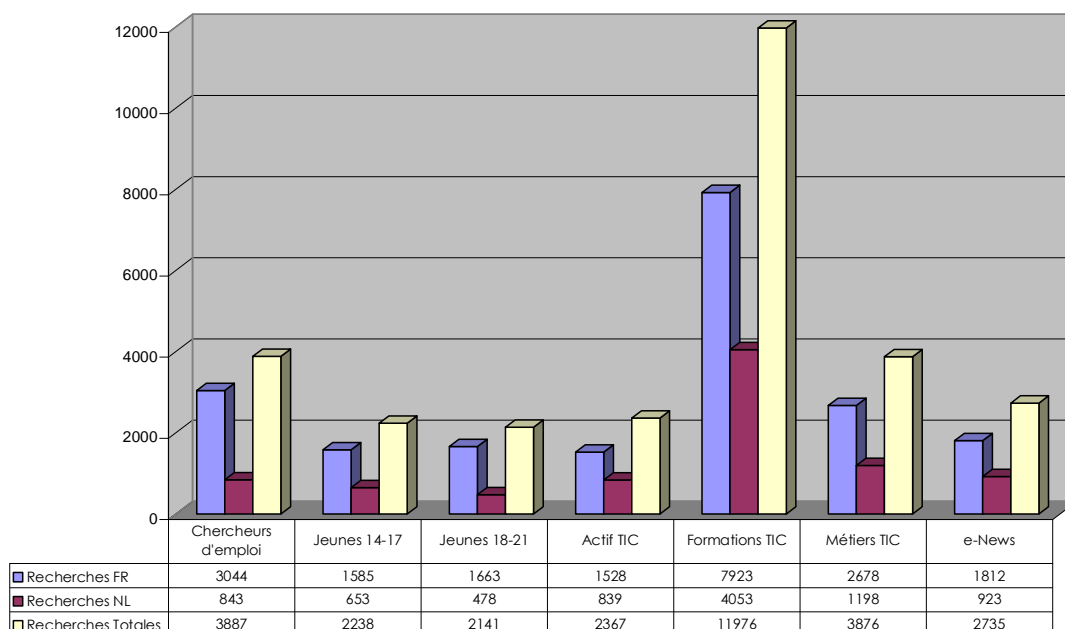
¹ Ce travail très conséquent a représenté 215 heures durant cette période, à raison de 3 demi-jours de travail par semaine.

Tendances des nouveaux visiteurs (une moyenne de 623/mois)
 Un nouveau visiteur est quelqu'un qui n'a jamais visité le site auparavant.



Les pages les plus consultées

Pages consultées par rubrique



Le tableau ci-dessus montre que le site d'EVOLIRIS est principalement utilisé pour obtenir des informations concernant les formations. Un visiteur peut arriver à ces pages par des voies différentes mais nous avons voulu mettre l'accent sur les chiffres de fréquentation des pages des groupes cibles. Ces données permettent de voir quelles pages devront, en 2010, être adaptées (avec du contenu plus interactif par exemple) pour augmenter le nombre de visiteurs et fidéliser ces visiteurs.

3.1.4 Enquête de satisfaction

Afin d'évaluer l'impact du site web et du contenu de ses rubriques sur les visiteurs, une enquête de satisfaction a été mise en ligne fin mai. Elle portait aussi bien sur l'utilité du site que sur sa facilité d'utilisation et sur les attentes des utilisateurs.

Cette enquête a été envoyée, par e-mailing, à 150 destinataires au début du mois de juin. Elle a, en septembre, fait l'objet d'un article dans la newsletter. Il était également prévu, comme annoncé dans le rapport semestriel d'activité, de placer sur le site une bannière visant à promouvoir l'enquête. Ce projet n'a pas été concrétisé pour des raisons techniques et organisationnelles.

Cinq formulaires seulement ont été complétés (trois suite à l'e-news). Faute d'un échantillon de réponses représentatif, l'enquête n'a pu être finalisée.

Les résultats de l'enquête devaient permettre d'apporter au site les adaptations qui s'imposent pour répondre aux besoins exprimés par les utilisateurs. EVOLIRIS se basera pour ce faire sur les commentaires exprimés par ses partenaires, les visiteurs rencontrés lors des salons comme le SIEP, le DevDay, les statistiques de consultation du site...

3.2 Actions de soutien aux opérateurs de formation

3.2.1 Aperçu général de l'utilisation des nouveaux équipements

Evoliris met à disposition des opérateurs de formation, 7 nouveaux équipements, dont 3 dans le cadre d'une plate-forme partenariale avec Bruxelles Formation².

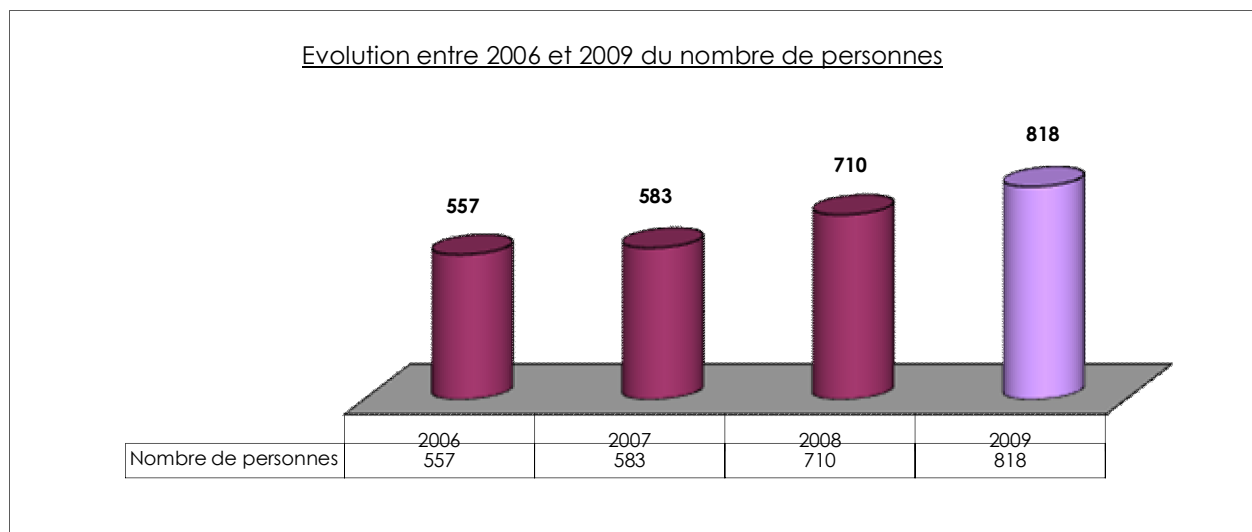
Le tableau ci-dessous reprend la répartition, par type d'équipement, du nombre de personnes qui ont utilisé l'infrastructure mise à disposition par EVOLIRIS en 2008 et 2009. Quand il s'agit de chercheurs d'emploi, ces derniers ont, en plus de la formation, bénéficié d'un accompagnement à la mise à l'emploi. En ce qui concerne les étudiants du secondaire, EVOLIRIS, dans le cadre de l'action « Informaticien(ne) d'un jour », a touché près de 1000 élèves durant l'année scolaire 2008 – 2009. Ces élèves ne sont pas repris dans le tableau.

	2008				2009			
	Cherch. d'emploi	Travailleurs	Etudiants	total	Cherch. d'emploi	Travailleurs	Etudiants	total
Call Center (formations)	98	12	-	110	101	13	-	114
Call Center (petit module de recherche emploi) ³	225 (cefora divers) 120 (ISP)	17	-	362	330 (Cefora divers) 39 (ISP)		47	416
Technicien sécurité informatique – PF IBFFP	24	0	-	24	12	-	-	12
EVOLIRIS - Interface3 (réseaux cisco)	65	0	-	65	82	-	-	82
IRISIB (GPCR - Cisco) – PF IBFFP	12	24	35	71	12	42	35	89
Télécommunications (Microsoft - Cisco) – FP IBFFP	-	-	-	0	12	-	-	12
Labomobil (SAN-NAS)	78	-	-	78	84	-	-	84
Labomobil (Routeur CISCO)	-	-	-	0	7	2 (Formateurs)	-	9
	622	53	35	710	679	57	82	818

² Le principe des « plate-formes partenariales » de Bruxelles Formation est le suivant : le Centre de Référence organise des plates-formes partenariales de formation, conventionnées avec Bruxelles Formation ou le VDAB. Ces plates-formes partenariales, localisées en divers sites (opérateur de formation, école, entreprise ou au sein même du Centre de Référence) se caractérisent toutes par un ou plusieurs projets de formation spécifiques dont l'équipement (de pointe) est mis à disposition par le Centre de Référence (subventionné par ACTIRIS). Le cofinancement est apporté par Bruxelles Formation et un ou plusieurs autres partenaires (fonds sectoriel, entreprise, association d'entreprises). L'opérateur public, par convention avec ces partenaires et le Centre de Référence, garantit la bonne fin des actions et la qualité du service offert aux stagiaires (chercheurs d'emploi, travailleurs, étudiants) grâce à un « contrat stagiaire » (primes et assurances/frais de déplacement pour les chercheurs d'emploi) ou grâce à une « fiche d'inscription » (pour les travailleurs et les étudiants). En l'occurrence, les plates-formes partenariales stricto sensu organisées dans le cadre du Centre de Référence EVOLIRIS sont les plates-formes « sécurité informatique », « GCPC-Cisco », « réseaux et télécommunications ».

³ La première ligne concerne les chercheurs d'emploi en formation qualifiante au métier d'opérateur ou de superviseur de Call center. La seconde ligne concerne des chercheurs d'emploi (essentiellement du CEFORA ou des centres ISP) qui viennent suivre, sur l'infrastructure téléphonique, un module court de recherche d'emploi.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre total de personnes en formation entre 2006 et 2009 sur l'infrastructure d'EVOLIRIS.



3.2.2 La plate-forme T.S.S.I.

La deuxième formation pour **Techniciens supérieurs en sécurité informatique**, lancée en novembre 2008 est mise en œuvre dans le cadre d'une plate-forme partenariale associant EVOLIRIS, Bruxelles Formation et le Fonds des Employés du Métal de Bruxelles (FEMB). La formation a eu lieu dans les locaux d'EVOLIRIS et a permis à 12 chercheurs d'emploi bruxellois de se former à ce métier.

Cette formation est conçue et réalisée pour de futurs « administrateurs réseaux », amenés à gérer en totalité ou en partie la sécurité informatique d'une entreprise.

Elle permet surtout d'acquérir les connaissances appropriées sur la sécurité des données et de leurs échanges, la sécurité du réseau interne de l'organisme et de son périmètre, ainsi que les techniques de défense. Les techniques d'attaque (hacking) sont mises en pratique, analysées et maîtrisées dans une perspective strictement pédagogique dans le respect des normes de sécurité et plus largement de l'éthique.

Cette formation constitue également une bonne préparation à une éventuelle présentation de l'examen pour la certification CISSP (Certified Information Systems Security Professional). La formation s'est terminée en avril dernier.

Le 18 mars 2009, une réunion d'évaluation de la formation s'est tenue chez EVOLIRIS avec le FEMB, Bruxelles Formation et le CPEHN. Cette réunion a permis de redéfinir certaines priorités tant dans l'organisation que dans le contenu de la formation.

A la fin de la formation, chaque stagiaire a présenté au groupe, en présence des membres du FEMB, de Bruxelles Formation et d'EVOLIRIS, un projet personnel sur le thème de la sécurité informatique. Ce travail visait à démontrer tant les capacités techniques que les aptitudes communicationnelles des stagiaires.

Le constat le plus interpellant, malgré la qualité de la plupart des stagiaires, a été la difficulté de trouver des stages. Parmi les 12 stagiaires, 5 ont obtenu un stage et un stagiaire a directement trouvé un emploi. Fréquemment, les sociétés n'avaient pas l'opportunité d'offrir un stage et/ou pas de ressource disponible pour encadrer le stagiaire.

A ce jour, sur les 12 stagiaires, 5 ont obtenu un contrat de travail. On est sans nouvelle de 6 stagiaires et 1 est toujours en recherche d'emploi⁴. L'ensemble des stagiaires a eu des interviews dans des sociétés mais les exigences du point de vue des connaissances, des compétences et/ou de l'expérience étaient souvent trop élevées. Pour la prochaine formation, il est envisagé de vérifier plus en détail le niveau technique des stagiaires lors de la sélection.

Type de public	Type de formation	# de jours	# de personnes	# heures/personne
Chercheurs d'emploi	TSSI - FEMB	67	12	6432
TOTAL		67	12	6432

Remarque : on compte une moyenne de 8 heures/jour pour ce projet.

3.2.3 Plate-forme I.S.I.B. : Formation GPCR Cisco (ISIB) et autres modules

En 2007, EVOLIRIS a fait l'acquisition de matériel Cisco qui a été installé dans la Haute Ecole I.S.I.B., assurant ainsi une mutualisation maximale dans le cadre des formations dans le domaine des réseaux.

Dans le courant de l'année 2009, plusieurs formations ont été données sur ce matériel ou sont en cours :

- **La formation GPCR (Gestionnaire PC Réseaux)**, organisée par Bruxelles Formation et le CEFORA, en collaboration avec l'IRISIB. Cette formation de 7 mois a commencé avec 12 chercheurs d'emploi bruxellois le 18 mai 2009 et s'est terminée le 15 janvier 2010. A ce jour, nous savons déjà que 3 personnes ont obtenu un contrat de travail et que 2 personnes ont un stage. Tous les autres participants sont en phase de recherche d'un emploi/stage.
- Une **formation « réseaux » - CISCO** pour des employés provenant du CEFORA. Cette formation d'initiation aux réseaux pour 42 personnes s'est déroulée en deux sessions de 3 jours chacune.
- Une **formation « réseaux » - CISCO** pour les étudiants de l'I.S.I.B. Cette année, l'accent a été mis sur la transition de l'IPv4 vers l'IPv6 et le « Wireless multicast », sans oublier la base des réseaux, à savoir le TCP/IP, les différents protocoles, les routeurs, les switchs... En ce qui concerne les étudiants qui ont terminé leurs études, nous aurons plus d'informations quant à leur situation professionnelle dans le courant de l'année 2010.

⁴ Pour les taux d'emploi de ces groupes, voir p. 24.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des publics.

Type de public	Type de formation	# de jours	# de personnes	# heures/personne ⁵
Chercheurs d'emploi	Réseau CCENT-BF	20	12	1.440
Travailleurs	Réseau CEFORA	12	42	3.024
Etudiants	Réseau ISIB	100	35	14.000
TOTAL		132	89	18.464

3.2.4 Projet Explore 2 d'Interface3

Dans le cadre de l'application des décisions prises en 2007 quant à la poursuite du projet Explore 2, EVOLIRIS a consenti aux investissements en matériel nécessaires à Interface3 pour poursuivre cette activité en 2009.

En contrepartie, et toujours selon le **principe de mutualisation**, Interface3 donne l'accès à cette infrastructure aux chercheurs d'emploi, et s'il y a des demandes, aux stagiaires des autres centres ISP. Le matériel d'EVOLIRIS peut de la sorte être utilisé pour des modules courts de post-formation, comme MS-Vista et CISCO. Ce matériel, installé début 2009, comprenait 15 PC (ce qui fait avec les 30 PC en 2008 un total de 45 PC), 4 portables pour les formateurs, 3 imprimantes, 3 projecteurs LCD et 2 serveurs performants pour la « virtualisation » ont également été achetés par EVOLIRIS dans le cadre de ce projet.

Le serveur de « virtualisation » a été mis en « production » le 01/03/2009 pour la formation des stagiaires. Avant la mise en production, les formateurs ont pu se familiariser avec le matériel. Le 2^{ème} serveur de « virtualisation » a été employé pour les systèmes d'exploitation « Open source ». Ce serveur a été mis en « production » en juillet 2009 et tous les groupes de formation informatique ont pu bénéficier du module de virtualisation utilisé sur ce serveur.

Concrètement, durant l'année 2009, les 8 programmes de formation suivants ont pu se réaliser chez Interface3 grâce en partie à la mise à disposition de cette infrastructure « PC et serveur »: E-commerce, Web application developer (2 sessions), Cisco, Gestionnaire de réseaux, Gestionnaire de bases de données, Helpdesk et Gestionnaire de site web.

Pour plus de détails concernant les données « emplois et stages » des stagiaires à l'issue des formations, voir le point 3.4. *Taux de mise à l'emploi des formations terminées en 2009 (p.24⁶)*.

⁵ Selon les données communiquées par l'ISIB, on compte en moyenne 6 heures/jour pour les chercheurs d'emploi et les travailleurs et 4 heures/jour pour les étudiants.

⁶ Cette remarque vaut pour tous les taux d'insertion présentés dans ce rapport annuel.

3.2.5 Utilisation du matériel mobile

Avec une première année (2008) d'expérience concluante d'utilisation, certains centres ont continué à employer le matériel en 2009 dans leurs formations. Chaque centre ayant déjà emprunté le SAN en 2008 a pu planifier son utilisation de façon optimale. En 2009, 74 chercheurs d'emploi et 10 formateurs issus des centres ISP partenaires d'EVOLIRIS ont bénéficié de ce matériel dans le cadre d'une formation ou d'une post-formation.

Les centres sont satisfaits de la mise à disposition de ce matériel dans leurs formations. Contrairement à ce qui avait été prévu début 2009, l'emploi à distance du SAN n'a pas été privilégié car les formateurs ont préféré, principalement pour des raisons pédagogiques, avoir le matériel « sur place » pour pouvoir le visualiser.

Un routeur CISCO a également été mis à la disposition d'un centre ISP pour la formation d'Administrateur réseaux. 7 chercheurs d'emploi et 2 formateurs ont pu en bénéficier.

3.2.6 La plate-forme Technicien Support Télécom

- Infrastructure labo-réseaux chez EVOLIRIS

La création d'un nouveau laboratoire Télécom et réseaux a été décidée en novembre 2008. L'objectif de cette nouvelle plate-forme est de former plus de chercheurs d'emploi à Bruxelles dans le domaine des Télécom, de la VoIP, du WiFi et des réseaux. L'aménagement de la classe a été terminé en janvier/février 2009.

Le matériel de ce labo sera mis à disposition des organismes de formation, des centres ISP et éventuellement de l'enseignement technique (orientation informatique).

Matériel informatique utilisé

Hardware : les PC, le matériel Cisco (obtenu à des prix très avantageux chez Cisco Academy), les Firewalls et un serveur, investis fin 2008 et livrés en janvier/février 2009, sont installés.

Software : EVOLIRIS a reçu en juin 2009 de Microsoft un don⁷ pour l'ensemble des logiciels utilisés sur deux plates-formes.

- Première formation dans le labo-réseaux

La formation « Technicien Support Télécom » (03/11/2009 – 31/03/2010) de 5 mois pour 12 chercheurs d'emploi bruxellois est organisée par Bruxelles Formation en collaboration avec le CPEHN et EVOLIRIS.

Excepté quelques adaptations nécessaires dans le planning des cours et de l'infrastructure, la formation se déroule correctement. Il est cependant trop tôt pour se prononcer sur son évaluation.

Dans le futur, l'utilisation de ce matériel par différents types d'utilisateurs permettra de mieux adapter le contenu des cours, au niveau théorique et au niveau pratique, à la demande des entreprises.

A partir de 2010, une partie du matériel sera accessible de l'extérieur via Internet en dehors des heures d'ouverture du centre.

⁷ Ce don concerne aussi la partie software pour l'infrastructure « Programmation » mise en place en 2009.

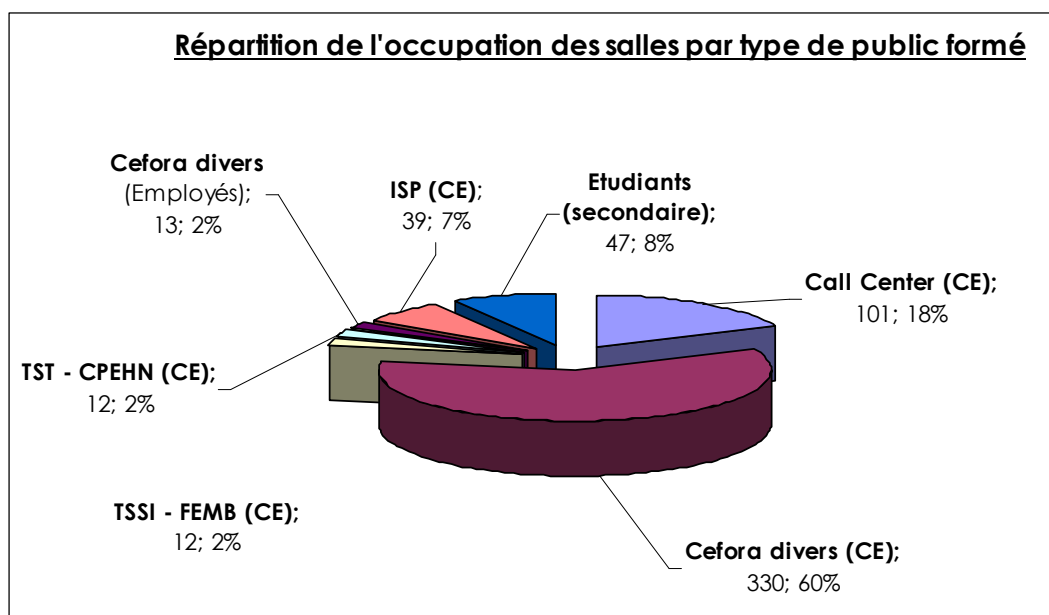
3.3. Les publics utilisant l'infrastructure au sein d'EVOLIRIS (tableaux récapitulatifs)

3.3.1 Utilisation par type de public (aperçu général)

Répartition de l'occupation des salles par type de public formé

Ces chiffres ne tiennent pas compte des plates-formes extérieures au centre.

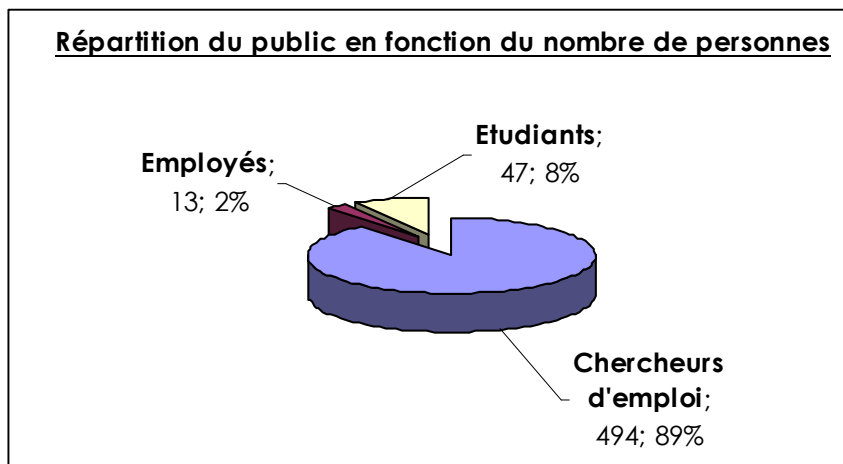
Type de public	Type de formation	# de personnes	
CE	Call Center (CE)	101	18%
CE	Cefora divers ⁸ (CE)	330	60%
CE	TSSI - FEMB	12	2%
CE	TST - CPEHN	12	2%
Employés	Cefora divers (Employés)	13	2%
CE	ISP (CE)	39	7%
Etudiants	Etudiants (secondaire)	47	8%
TOTAL		554	100%



⁸ Il s'agit de groupes de chercheurs d'emploi du CEFORA (employés administratifs, métreurs-deviseurs...) venant utiliser l'infrastructure « call-center » pour la relance téléphonique dans le cadre de leur recherche d'emploi.

Répartition du public en fonction du nombre de personnes

Type de public	# de personnes	
Chercheurs d'emploi	494	89%
Employés	13	2%
Etudiants	47	8%
Total	554	100%

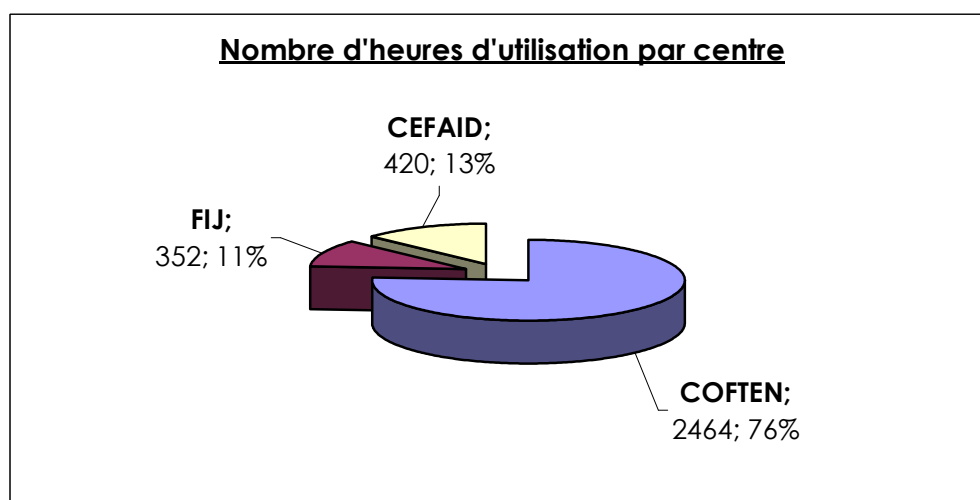


3.3.2 Utilisation du matériel mobile

Planning de mise à disposition du matériel SAN-NAS

Le tableau ci-dessous reprend les centres qui ont employé le SAN-NAS.

Centre emprunteur	Période d'emprunt
COFTEN	09/01/09 au 30/01/09
COFTEN	26/01/09 au 19/02/09
COFTEN	18/03/09 au 30/09/09
COFTEN	01/09/09 au 06/11/09
FIJ	20/02/09 au 26/03/09
CEFAID	30/03/09 au 02/06/09



Routeurs Cisco

Type de public	Type de formation	# de jours	# de personnes	# heures/personne
Chercheurs d'emploi	CEFAID-Administrateur réseau	10	7	280
Formateurs	idem	10	2	80
TOTAL		20	9	360

3.3.3 Plate-forme Technicien Support Télécom

Type de public	Type de formation	# de jours	# de personnes	# heures/personne
Chercheurs d'emploi	TST - CPEHN	36	12	3240
TOTAL		36	12	3240

3.4. Taux de mise à l'emploi des formations terminées en 2009

Formation	Libellé de la formation		# de participants	Drop emploi	Drop autres	Fin de formation						Fin formation + 6 mois			
	Date de début de formation ↓					Date de fin de formation	Stage	Emploi	RE	?	%	Emploi	RE	?	%
Call Center	Call 6/2008	25/08/2008	12	0	3	15/12/2008	6	1	7	1	17%(moyen) ¹	3	1	5	17%(moyen) ¹
	Call 7/2008	6/10/2008	13	7	2	26/02/2009	3	1	3	0	73%	2	0	2	91%(moyen) ¹
	Call 8/2008	12/12/2008	13	0	3	3/04/2009	8	2	8	0	20%	4	3	3	55%(moyen) ¹
	Call 1/2009	5/01/2009	13	5	0	15/05/2009	6	3	5	0	62%	3	4	1	65%(moyen) ¹
	Call 2/2009	9/02/2009	12	3	3	30/06/2009	9	3	3	0	67%	Pas encore disponible			
	Call 3/2009	23/03/2009	12	1	2	11/09/2009	7	6	1	2	80% (moyen) ¹	Pas encore disponible			
	Call 4/2009	30/04/2009	12	0	3	13/10/2009	7	3	0	6	A compléter	Pas encore disponible			
	Call 5/2009	22/06/2009	11	5	2	27/11/2009	4	0	0	4	A compléter	Pas encore disponible			
SOUS-TOTAL			98	21	18		50	19	27	13		12	8	11	
ISIB	Réseau CCENT-BF (CE)	18/05/2009	12	0	0	15/01/2010	2	3	7	0	A compléter	Pas encore disponible			
EVOLIRIS chez INTERFACE 3 <i>(3 salles 15 PC's + Serveurs de virtualisation)</i>	Web Application developer (1)	7/04/2008	14	0	0	6/03/2009	10	2	8	4	20%	5	5	4	50%
	Web Application developer (2)	30/03/2009	14	0	0	7/05/2010	Formation tjs en cours								
	Gestionnaire réseau	11/02/2008	14	0	0	13/02/2009	10	NC ²	NC ²	NC ²	0%	5	5	4	50%
	Assistante E-commerce	11/06/2008	14	0	0	12/06/2009	11	NC ²	NC ²	NC ²	0%	5	5	1	38%
	Gestionnaire de bases de données 4	24/11/2008	13	0	0	11/12/2009	11	1	NC ²	NC ²	A compléter	Pas encore disponible			
	Gestionnaire de bases de données 5	23/11/2009	13	0	0	26/11/2010	Formation tjs en cours								
FEMB - TSI	Technicien Supérieur en Sécurité Informatique	12/11/2008	12	0	0	27/03/2009	5	1	6	NC ²	8%	5	1	6	(83%)
CPEHN - TST	Technicien Support Télécom	3/11/2009	12	0	0	31/03/2010	Formation tjs en cours								
TOTAL			216	21	18		99	26	48	17		32	24	26	

¹ Les taux d'emploi en % et la moyenne sont calculés et communiqués par le CEFORA qui complète les chiffres de mise à l'emploi juste après le stage et 6 mois après la fin de la formation grâce à sa base de données. A l'avenir, Bruxelles Formation communiquera les données relatives à l'emploi des groupes concernés pour le rapport d'activités (enquête Ulysse).

² Non communiqué

3.5 Actions spécifiques

3.5.1 Collaboration entre EVOLIRIS et les écoles

Depuis la fin 2008, EVOLIRIS est attentif aux objectifs fixés par le Protocole d'accord entre la Région de Bruxelles-Capitale et la Communauté française. Ce dernier prévoit en effet que les Centres de Référence et les Centres de Technologie Avancée mettent, d'ici 2013, 25% de leurs infrastructures à disposition des publics concernés (en priorité les élèves des sections de l'enseignement secondaire technique et professionnel).

Dans ce sens, des contacts sont en cours avec certaines écoles des Communautés française et flamande à Bruxelles en vue de démarrer, pour l'année scolaire 2009 – 2010, des projets pilotes dans le domaine du helpdesk et dans celui des réseaux et des télécoms.

Concrètement, dans une perspective de collaboration avec les écoles de l'enseignement secondaire, une offre «intermédiaire», présentée sous forme de modules, permettrait de renforcer les compétences des élèves francophones et néerlandophones des filières «informatiques». EVOLIRIS a, par exemple, identifié les modules de formation suivants :

- technique **helpdesk** téléphonique (qui correspond par ailleurs au troisième socle de compétences de la validation des compétences du Technicien PC et Réseaux)
- des **laboratoires** « technique hardware » et réseaux en vue de mettre en pratique les acquis théoriques vus en classe mais dans un contexte extérieur à celui de l'école
- des introductions à la **programmation** OO, à Java ou à .NET, en vue de préparer les élèves et/ou de leur faire prendre conscience de la complexité de ces domaines avant l'entame d'études supérieures.

Bien qu'un tel accord n'existe pas avec la Région flamande, EVOLIRIS souhaite également donner l'accès à ces modules aux écoles flamandes de la Région.

Parallèlement aux priorités présentées ci-dessus, EVOLIRIS doit soutenir ses efforts de promotion et de sensibilisation aux métiers et aux formations TIC. La plus-value d'un Centre de Référence professionnelle est bien entendu la promotion des métiers qui lui sont liés et des formations qui y mènent.

EVOLIRIS entend ainsi **accentuer les actions de sensibilisation** à destination des **élèves et des (futurs) étudiants du supérieur.**

De nombreuses activités possibles ont été mises en évidence. Les premières actions à destination des élèves porteront sur :

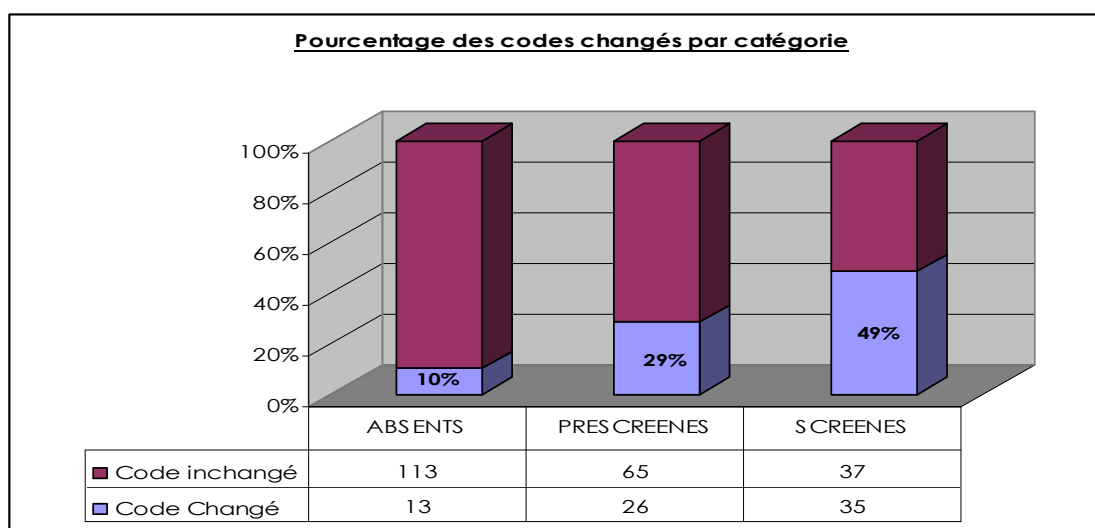
- la mise en place de stages combinés informatique-sport (ou multi activités) à destination des élèves, de la 5^{ème} primaire à la 2^{ème} année secondaire, durant les congés scolaires
- l'organisation d'après-midi « découverte de l'informatique », toujours à destination du même public, durant l'année scolaire
- la poursuite du projet de sensibilisation des élèves du secondaire aux orientations et débouchés professionnels dans les métiers TIC, organisé en collaboration avec les asbl Interface3 et Schola ULB.

Pour ce dernier point, une conférence de presse est prévue à la rentrée scolaire 2009 – 2010 avec pour objectifs de mettre en évidence les résultats obtenus pour l'année scolaire 2008 – 2009 (plus de 980 élèves touchés par l'opération) et de présenter les nouvelles perspectives du projet, notamment à destination des écoles flamandes. Les modalités pratiques de cette conférence sont en cours d'élaboration.

3.5.2 Actions de screening des analystes-programmeurs, programmeurs système et développeurs web

Au total, entre 2007 et 2009, 136 chercheurs d'emploi ont été screenés. Les résultats mis à jour 6 mois après la fin des 2 premiers screenings montrent surtout que ces opérations ont permis de *mettre à jour la base de données d'ACTIRIS*. Avec les conséquences suivantes : de très nombreux changements de code ou une réorientation (sans nouveaux codes) des chercheurs d'emploi n'ayant plus soit l'intérêt pour le métier de programmeur, soit les compétences techniques.

A ce titre, les résultats observés en 2009 sur le screening de 2008 – voir graphique ci-dessous – sont exemplatifs : **10%** de codes seulement ont changé pour ceux qui ne se sont pas présentés chez leur conseiller, **29%** de codes des préscreenés ont été changés sur base déclarative lors des entretiens de préscreening avec leur conseiller et enfin, **49%** des codes des screenés ont été modifiés suite au test technique, qui objective les compétences techniques.



Autre constat, le test d'EVOLIRIS permet de clarifier le dossier du chercheur d'emploi car il objective indiscutablement les connaissances techniques informatiques avec l'apport des experts lors du screening (test technique) proprement dit. Le test et l'entretien permettent de donner confiance au chercheur d'emploi dans ses capacités.

Enfin, plus de la moitié des CV ne sont pas correctement constitués et ont besoin d'être revus et corrigés. C'est pourquoi le screening complet rend l'activation du chercheur d'emploi plus forte que les entretiens de préscreening déjà bien utiles, mais restant de l'ordre du déclaratif.

3.5.3 Séances d'information sur les métiers et formations TIC aux Conseillers Emploi d'ACTIRIS

Un des problèmes majeurs rencontrés lors des screenings, nous l'avons vu, c'est le nombre de codes professionnels qu'il faut changer. **Les raisons du changement de code** sont : soit le chercheur d'emploi ne possède pas/n'est plus à jour au niveau des compétences techniques qu'il déclare, soit il n'est plus motivé par l'informatique, soit encore, il y a eu erreur dans l'affectation du code⁹.

Il n'existe pas vraiment d'outil pour les Conseillers Emploi, lesquels, pour des motifs organisationnels internes à ACTIRIS, ne sont pas spécialisés par métier ou secteur mais sont tous des « généralistes » des métiers.

La responsable de la Direction Emploi d'ACTIRIS, dans la continuité du screening, a demandé au référent ACTIRIS pour les screenings, à EVOLIRIS et à Bruxelles Formation (pôle du multimédia et de la communication) de remédier à cette méconnaissance relative des métiers de l'informatique par l'organisation de séances d'information. Presque toutes les antennes d'ACTIRIS ont été touchées en 3 séances (plus ou moins 100 Conseillers Emploi).

Les séances d'information avaient pour but, d'une part, de dresser les constats du screening et de pointer les problèmes de codes, d'autre part, de présenter, le plus simplement possible, les métiers et fonctions informatiques en 5 pôles et enfin, de faire la correspondance entre ces fonctions et les codes professionnels existants chez ACTIRIS.

C'était la première fois que le site d'EVOLIRIS était présenté aux Conseillers Emploi. Il a suscité beaucoup d'intérêt dans la mesure où les 15 métiers sont directement reliés aux différents types et niveaux de formation possibles. Le site s'est avéré être un outil précieux « à jour » et utile pour l'orientation des chercheurs d'emploi. Il en a été de même pour le site Dorifor et sa partie « formations TIC ».

Lors de ces échanges, les gestionnaires d'offres d'ACTIRIS ont exposé les problèmes rencontrés dans les dossiers des chercheurs d'emploi informaticiens et ont fait une simulation de sélection de dossiers des chercheurs d'emploi TIC. Ils n'y trouvent pas souvent les compétences des chercheurs d'emploi à mettre en lien avec les contenus des offres d'emploi. Ils demandent donc aux Conseillers Emploi de les inscrire dans la zone texte des dossiers IBIS car ils n'ont pas accès aux fiches Web des dossiers où les Conseillers Emploi doivent encoder ces compétences.

A présent, ils attendent une fiche modus (sur l'intranet d'ACTIRIS) qui reprendrait en résumé le contenu de cette information, la fiche de correspondance entre les codes ACTIRIS et les métiers EVOLIRIS, et les liens vers les différents sites.

Enfin, il faudrait à tout prix éviter d'utiliser le code « Autres Informaticiens » (environ 500 sont enregistrés sous ce code), car les chercheurs d'emploi portant ce code ne sont pas convocables, donc « perdus » dans la base de données.

⁹ Les métiers informatiques sont particulièrement complexes en différence de niveaux et en libellés et sont en plus évolutifs.

ACTIRIS se chargera de vérifier quel autre code sera mieux adapté que «autres informaticiens», lequel ne peut plus continuer à être un fourre-tout où on «case» les chercheurs d'emploi qui déclarent des compétences pas très élevées en informatique ou bien ceux dont on ne sait pas trop ce qu'ils sont et font.

3.5.4 Validation des compétences du profil de TECHNICIEN PC et RESEAUX

Entre 2007 et 2009, les contacts et réunions avec les formateurs et directions des centres ISP ont permis de mettre en évidence certains obstacles : le manque de connaissance du néerlandais des stagiaires, le manque de confiance en soi ou encore la difficulté de recruter un nombre suffisant de stagiaires possédant les prérequis nécessaires. Mais le constat le plus important est le besoin crucial de reconnaissance officielle du profil de technicien PC et réseaux.

Or, il existe une demande sur le marché du travail pour ce profil et il n'existe pas de formation diplômante qui y mène. Il est donc primordial de reconnaître les compétences de ceux qui apprennent ce « métier » par d'autres voies.

La validation des compétences concerne donc aussi bien les stagiaires des centres ISP que certains étudiants ou que les travailleurs occupant ces fonctions.

En 2008, après avoir participé aux travaux sur le référentiel du métier, EVOLIRIS a été invité à se positionner comme centre de validation des compétences pour ce métier.

En début d'année, EVOLIRIS a donc été interpellé par ses partenaires ISP et par le Consortium de Validation des compétences pour qu'il pose sa candidature comme centre de validation pour le profil de technicien PC et réseaux en Région bruxelloise. EVOLIRIS a directement pris part aux travaux de construction du référentiel de validation. Les référentiels de compétences et de validation de ce profil sont passés au Comité Directeur le 24 juin 2009. Les travaux de ce groupe d'experts et de consultants ont permis de mettre en évidence trois unités de compétences dont l'une est liée aux techniques helpdesk (voir également le point 3.5.5 p.29)

Fin 2009, a été finalisée la convention entre l'enseignement de promotion sociale, Bruxelles Formation et EVOLIRIS, en vue de créer le Centre de validation des compétences bruxellois des métiers TIC.

En attendant l'acceptation définitive du dossier, il conviendra, parallèlement à la mise en place du processus de validation, de réfléchir à l'organisation des modules de formation avec les centres ISP TIC pour l'unité de compétences 3 (helpdesk). En effet, dans certains centres ISP, cette partie n'est pas prise en compte. Pour EVOLIRIS, il apparaît tout à fait opportun d'utiliser ses plates-formes «intra-muros» (technicien réseaux et call center) pour valider les compétences de ce profil.

Etant donné que le comité d'agrément se réunit deux fois par an, en janvier et en juin, le centre de validation des compétences bruxellois des métiers TIC mettra tout en œuvre pour obtenir son agrément pour le mois de juin 2010.

3.5.5 Module Helpdesk téléphonique : mise en situation réelle sur la plate-forme téléphonique chez EVOLIRIS

L'assistance téléphonique contextualisée avec pannes est un objectif de formation poursuivi par tous les centres de formation ISP. Le Helpdesk téléphonique IT est une fonction très demandée à Bruxelles. La réalité nous oblige à rappeler que cette fonction concerne principalement les « bilingues ». Nous constatons d'ailleurs que les stagiaires en Helpdesk téléphonique IT bilingues ne restent pas longtemps à la recherche d'un emploi ; par contre il y a 500 collaborateurs Helpdesk inscrits comme chercheurs d'emploi chez ACTIRIS, dont les 95% sont dans le rôle linguistique francophone¹⁰.

Les stagiaires sortant de centre reçoivent souvent des propositions d'emploi de Helpdesk mais les stagiaires (hommes¹¹) ne sont pas intéressés. Les centres doivent leur expliquer que ce métier ne constituera qu'une première étape, un passage presque obligé, qui leur permettra de rebondir dans la trajectoire du métier de Technicien PC Réseaux.

Dans le cadre de la validation des compétences du profil de technicien PC et réseaux, l'assistance téléphonique contextualisée avec pannes correspond aux aptitudes de la 3^{ème} unité de compétence : « Fournir un support général à distance – Helpdesk téléphonique »¹². Comme cette validation des compétences (portefeuille de compétences validées) devient progressivement un objectif de l'Union Européenne, il est intéressant pour les stagiaires d'y être préparés.

Pour cette troisième unité de compétence, le résultat est moins important que la manière dont le suivi est assuré. Les problèmes ne sont pas très complexes. Il y aura 2 personnes extérieures pour le test : un évaluateur et un observateur. Ils peuvent endosser différents rôles (par exemple faire le rôle de l'appelant). Plusieurs critères d'appréciation sont prévus : voix audible, politesse, gestion du temps de recherche de solution - sur PC, clarté de l'explication ; bref, tous critères qui font partie de la communication téléphonique en général. Concrètement, le futur validé disposera d'une heure pour les six mises en situation.

Comment amènera-t-on les stagiaires à se préparer à cette fonction ? Les centres de formation ISP préfèrent continuer à préparer eux-mêmes leurs stagiaires plutôt que de créer avec EVOLIRIS un module ad hoc 2 à 3 fois par an, tant en raison de leurs méthodes et exercices propres, que pour des raisons pratiques (plannings), de contenu technique ou de différence de public.

¹⁰ A vrai dire, il se pourrait que tous ne soient pas des helpdesk IT mais plutôt des opérateurs de call center « génériques ».

¹¹ Au niveau du genre, les stagiaires hommes ont de très fortes résistances par rapport à la fonction de Helpdesk. A l'inverse, les femmes se sentent valorisées par cette fonction à composante technique. Tout cela a un impact sur la pédagogie, qui différera donc selon les centres. Il y a aussi un long travail de dédramatisation de l'utilisation du téléphone, qui ne peut être effectué en un court module.

¹² Pour rappel, la première unité de compétence se rapporte à « l'assemblage et l'installation de PC dans un environnement réseau ». La deuxième se réfère à « Assurer la maintenance et le dépannage de PC dans un environnement réseau ». La troisième doit être validée via des tests sur des solutions par téléphone de 6 pannes. Deux pannes se réfèrent au hardware, deux au software (l'OS sera Windows ou Linux selon le Centre de Validation) et deux au réseau. Quatre pannes sur six doivent avoir trouvé une solution pour que l'unité de compétence soit validée.

Par contre, pouvoir disposer de la plate-forme téléphonique au sein d'EVOLIRIS pour réaliser un module Helpdesk et faire des exercices de mise en situation est incontestablement un plus. Un équipement de pointe, dans un lieu extérieur au centre de formation et un appelant/intervenant extérieur permettra une mise en situation réelle de travail. Dans les centres, les jeux de rôle, sont loin de la réalité et notamment de l'apprentissage du stress.

Dans ce cadre, EVOLIRIS mettra gracieusement à disposition de chaque centre son infrastructure durant 3 journées.

Enfin, les formateurs sont en train de mettre en commun des listes de pannes hardware, software et réseau. Ceci fait l'objet d'un travail collaboratif entre les centres et EVOLIRIS. Un échange de formateurs pour faire les appels entrants aux stagiaires en situation sur la plate-forme d'EVOLIRIS est en projet afin de se rapprocher le plus possible de la mise en situation. Pour être complet, ajoutons encore qu'une courte formation des formateurs à l'utilisation de la plate-forme téléphonique a été effectuée par EVOLIRIS.

3.5.6 Informaticien/ne d'un jour

Ce projet entre dans le cadre de la sensibilisation des élèves du secondaire aux métiers de l'informatique pour lesquels il y a pénurie. Pour rappel, Interface3 organise cette action de sensibilisation depuis 2002. Le savoir-faire, l'expérience, les outils développés permettent de favoriser l'orientation scolaire des jeunes vers les métiers des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC).

En décembre 2008, EVOLIRIS a souhaité renforcer ce projet et diffuser « le » message bien plus largement que dans les 6 écoles contactées par an à Bruxelles. L'objectif était d'augmenter quantitativement l'action de sensibilisation en contactant une dizaine d'écoles supplémentaires en vue d'atteindre le nombre de 1000 élèves d'ici la fin de l'année scolaire 2008-2009.

Schola ULB a été choisie par EVOLIRIS et Interface3 pour se charger de contacter et de convaincre les écoles afin de mener à bien cette double opération : la « leçon » et la visite en entreprise. Schola s'est chargée d'établir un calendrier et s'est bien acquittée de cette tâche complexe. Le constat est que les écoles sont des partenaires difficiles en termes d'organisation d'activités hors programme scolaire classique et que la communication en leur sein pourrait être fortement améliorée.

La plus-value apportée par EVOLIRIS dans ce projet réside avant tout dans la contribution financière pour les prestations de Schola. En outre le fait que la Région de Bruxelles- Capitale soit associée à EVOLIRIS et qu'EVOLIRIS soit le Centre de Référence professionnelle des métiers TIC confère aussi une certaine plus-value à l'action. Les efforts consentis ont été ciblés sur Bruxelles et, comme l'atteste le tableau ci-dessous, les résultats escomptés fin 2008 ont été atteints en juin 2009.

Écoles secondaires participantes	23
Nombre d'animations réalisées	59
<i>Attention : parfois plusieurs classes ont assisté à une même animation</i>	
Nombre de classes du secondaire	76
3èmes	1
4èmes	29
5èmes	27
6èmes	19
Nombre d'élèves sensibilisés ayant reçu la leçon en programmation	988
Nombre d'entreprises participantes	30
Nombre de visites organisées en entreprise	40

Une conférence de presse a été organisée à la rentrée scolaire 2009 afin de rendre publics les résultats de l'opération et de présenter de nouveaux objectifs pour les années 2009-2010. Fin 2009, Interface3 a reçu un nouveau financement de la Communauté française pour la troisième édition de cette action.

L'évaluation de l'édition 2008-2009 a bien mis en évidence l'intérêt de réitérer le projet en 2009-2010, tout en y apportant quelques adaptations, comme l'élargissement du public cible aux élèves à partir de la 2ème année secondaire, c'est-à-dire avant qu'ils ne posent les choix d'options décisifs dans leur orientation. D'autre part, il est projeté d'organiser des séances d'information sur le projet à destination du corps enseignant qui, mal informé sur les métiers de l'informatique, montre parfois quelques réticences face à l'action.

Enfin, EVOLIRIS et Interface3 s'associeront dès 2010 aux projets d'AGORIA recouvrant la même problématique.

3.5.7 Salons « emploi et formation »

Dans le cadre de sa mission d'information et de sensibilisation sur les métiers et formations TIC en Région bruxelloise, EVOLIRIS a participé, au cours de l'automne, à deux salons.

La **bourse à l'emploi** organisée le 23 octobre par la commune de Schaerbeek, a permis, entre autres, de promouvoir les formations dispensées par les opérateurs TIC bruxellois. Le stand d'EVOLIRIS a suscité l'intérêt des chercheurs d'emploi et élèves qui y sont venus se renseigner sur la formation adaptée à leurs besoins ou tout simplement sur les métiers TIC.

Fin novembre, c'est à Tour & Taxis qu'EVOLIRIS s'est installé pour rencontrer durant deux jours les visiteurs du **salon du SIEP**. Jeunes de 5^{ème} et 6^{ème} années secondaires, parents, chercheurs d'emploi, étudiants en phase de réorientation... ont pu trouver réponse aux questions qu'ils se posaient sur les formations TIC, se familiariser avec l'outil « Training4Job » (base de données présentant les métiers TIC et les formations qui y mènent) disponible sur www.evoliris.be ou encore se découvrir un intérêt pour le secteur TIC et ses métiers. Durant les deux journées, EVOLIRIS a apporté un suivi personnalisé à près de 90 visiteurs.

Enfin, les JobDays « Informaticiens, Techniciens et Ingénieurs » organisés fin 2009 ont accueilli l'espace « **Devday** », réservé au métier de développeur informatique. Initié en 2008 par EVOLIRIS et l'ABE sur base d'une enquête auprès d'employeurs, le Devday permet à EVOLIRIS d'informer les chercheurs d'emploi visiteurs sur les métiers et formations TIC mais surtout de leur faire rencontrer des PME bruxelloises qui recrutent. Concrètement, en une journée, outre la participation à un atelier, EVOLIRIS a rencontré une bonne trentaine de chercheurs d'emploi à qui il a pu apporter une information concrète en termes de formation ou d'aide à la recherche d'emploi.

Participer à ces actions de promotion et de sensibilisation donne l'occasion de recueillir de précieuses informations sur les besoins des publics cibles, de mettre en évidence les manques à combler sur le marché de la formation, de pointer les difficultés rencontrées par le public, de promouvoir les Technologies de l'Information et de la Communication mais également de se faire connaître. Aussi, EVOLIRIS prévoit de réitérer ces expériences en 2010.

3.5.8 Organisation du 1^{er} Forum EVOLIRIS

En ce qui concerne le soutien aux centres ISP, nous l'avons vu, EVOLIRIS a mis la priorité sur la question fondamentale de l'avenir des formations TIC à Bruxelles et les parcours professionnels des stagiaires issus des centres ISP.

Pour rappel, un groupe de travail avec les directions des centres a été mis sur pied afin de mettre en perspective les actions communes pour les années futures.

En outre, il est nécessaire de situer l'offre de formation des centres ISP TIC dans le champ de la formation professionnelle (cartographie des formations TIC de Bruxelles Formation).

Dans le cadre de cette réflexion générale menée autour des trajectoires alternatives de formation (formations qualifiantes des partenaires ISP), EVOLIRIS a organisé un forum d'une demi-journée.

Ce forum a eu lieu le lundi 14 décembre 2009. Il consistait en une matinée d'échanges autour du thème considéré. Le programme était le suivant :

- présentation de trajectoires alternatives pour demandeurs d'emploi dans des métiers informatiques (enquête FTU – EVOLIRIS)
- apprentissage alternatif dans des centres de formation spécialisés pour adultes ayant besoin de formations techniques pratiques aux métiers
- engagement de nombreux ex-stagiaires dans tous les pans de l'économie bruxelloise.

Ajoutons encore que, dans le cadre de ce Forum, EVOLIRIS a conçu le contenu d'une vidéo. L'objectif était d'aller filmer et interviewer sur le lieu de travail trois employeurs et trois ex-stagiaires engagés chez ces mêmes employeurs. EVOLIRIS a organisé ces interviews « croisées » et participé au tournage. Ce travail a été fait en collaboration avec nos partenaires centres ISP. Le contenu de la vidéo sera prochainement disponible sur le site Internet d'EVOLIRIS www.evoliris.be.

4. Conclusions

On peut retenir deux chiffres du bilan 2009 des activités du centre : plus de 800 utilisateurs sur les différentes plates-formes, soit, par rapport à 2008, 15% de participants supplémentaires. Par rapport à 2007, il s'agit d'une augmentation de 40% d'utilisateurs !

A côté du travail d'analyse du marché de l'emploi TIC en Région de Bruxelles-Capitale (axé essentiellement cette année sur les métiers accessibles aux publics moins qualifiés), le développement de plates-formes de formation est également le fruit du renforcement de la collaboration avec les partenaires emploi, formation et enseignement et de la promotion des différentes actions.

Depuis 2008, le travail conjoint d'EVOLIRIS, ACTIRIS et Bruxelles Formation dans le cadre du screening des développeurs a permis d'orienter plus de septante chercheurs d'emploi vers un travail ou une formation complémentaire. Mais en 2009, c'est directement vers les Conseillers Emploi d'ACTIRIS qu'EVOLIRIS a dirigé son action par l'apport, via des séances d'information, d'outils précieux pour mieux orienter et « codifier » les chercheurs d'emploi informaticiens.

Dans son rôle de soutien aux Centres ISP, EVOLIRIS veut poursuivre la concertation entre ses partenaires, dans le but d'optimiser le réseau de la formation professionnelle TIC pour les publics moins qualifiés. Le travail de réflexion générale sur l'avenir des qualifications intermédiaires était un des objectifs fixés pour 2009 ; il a été concrétisé dans le cadre, notamment, du 1^{er} Forum EVOLIRIS.

La collaboration avec les centres ISP s'est aussi attachée au métier de « technicien PC et réseaux », dans le cadre du groupe de travail du Consortium de Validation des compétences et de la création du centre de validation des compétences bruxellois des métiers TIC. Elle a également mis sur pied de nouveaux modules de formation de mise en situation Helpdesk qui se déroulent sur l'infrastructure du Centre de Référence.

Si le public visé prioritairement par les actions reste celui des chercheurs d'emploi, les employés, formateurs et étudiants ont également été atteints par nos actions, en particulier l'utilisation des plates-formes, où ils représentent environ un quart des utilisateurs. Avec le développement du site web, particulièrement de l'outil « Training4Job », EVOLIRIS a voulu renforcer les contacts avec ses publics cibles. La newsletter envoyée depuis octobre 2008 est une solution supplémentaire apportée à la promotion des activités du centre et de ses partenaires.

Mais le centre souhaite intensifier ses efforts de promotion vers les publics des chercheurs d'emploi, des élèves et des étudiants, en poursuivant plusieurs projets de sensibilisation aux métiers et formations TIC. Dans ce sens, et conformément aux accords conclus entre la Région bruxelloise et la Communauté française, EVOLIRIS poursuit aussi ses actions menées à destination de l'enseignement. Durant l'année scolaire 2008-2009, avec l'aide d'Interface3 et de Schola ULB, EVOLIRIS a déjà pu sensibiliser 1000 étudiants du secondaire.

Enfin, les moyens utilisés pour l'ensemble des activités proviennent à la fois du secteur public et du secteur privé (valorisation en nature). En 2009, la répartition 50-50 entre les deux apports s'est trouvée renforcée par une collaboration plus étroite avec deux grandes entreprises du secteur : Microsoft et Cisco.