

La création de techniciens qualifiés

par Nelson Ruest
Les Entreprises Résolutions
nruest@msn.com

Gartner Group, une firme indépendante de recherche aux États-Unis, prévoit que d'ici l'an 2003, plus de 85 % des systèmes informatiques du monde utiliseront une version de Microsoft Windows¹. Aujourd'hui, ce système d'exploitation prend de plus en plus d'envergure. Sa demande entraîne aussi une demande de professionnels qui connaissent bien les subtilités de ce système.

Selon Nancy Lewis, directrice de la formation et de la certification chez Microsoft, plus de 41 000 techniciens certifiés MCSE ont été engagés aux États-Unis entre juin 1997 et juin 1998 par les organismes partenaires de Microsoft, les fournisseurs de solutions certifiés Microsoft (MCSP)². Malgré ces embauches, ces MCSP indiquaient qu'il leur manquait encore 43 % du personnel nécessaire.

Une autre étude de Microsoft réalisée sur les PME et les grandes entreprises en Amérique du Nord révèle que plus de 647 000 emplois sont soit disponibles, soit en voie d'ouverture pour des gens de tout niveau ayant une connaissance des technologies de Microsoft. En outre, plus de 323 000 postes sont disponibles au sein des fournisseurs de technologies qui n'ont pas de partenariat particulier avec Microsoft.

Ces statistiques sont foudroyantes! Presque 1 000 000 d'emplois disponibles, et ce dans un marché de travail difficile. Le pire, c'est que ces employeurs n'arrivent pas à trouver de ressources qualifiées. Elles n'existent tout simplement pas.

Un marché en mouvement

Cette demande exceptionnelle de personnel qualifié cause autant de problèmes que de solutions. Plusieurs profitent de l'occasion pour proposer des solutions douteuses. Il existe, par exemple, un site Internet

Les approches innovatrices des organismes québécois pour combler la pénurie de techniciens certifiés

Cet article est le cinquième d'une série qui traite de l'utilisation d'un barème pour assurer un niveau établi de connaissances techniques chez les techniciens en matière de technologies Microsoft BackOffice.



Les Entreprises 3-SOFT

«Nous sommes dans un marché extrêmement changeant où la compétence des ressources est essentielle», commente Yves Plourde, vice-président de l'informatique chez 3-SOFT. «Le projet Millénium, c'est une idée

qui incite tous les techniciens à y rapporter autant de questions d'examens Microsoft que possible, dès qu'ils ont fini leur examen. Ce «brain dump» permet peut-être à quelqu'un de mémoriser des réponses à un examen et d'obtenir une certification, mais cette personne ne sera jamais en mesure d'installer et d'administrer votre réseau avec Windows NT.

Il existe aussi des «camps» de formation accélérée. Les techniciens y sont immergés dans la technologie afin de devenir certifiés. Cette approche a ses mérites mais dépasse les limites du possible lorsqu'on promet le passage de six examens en deux semaines... Méfiez-vous des charlatans.

Malgré ces approches discutables, la majorité prend au sérieux la certification. Plusieurs professionnels sont certifiés par l'entremise de leur employeur, mais plusieurs le font aussi individuellement. Le programme Skills 2000 de Microsoft pensait fournir 1 M \$US de prêts dans sa première année. Selon Nancy Lewis, ils ont dépassé les 55 M \$US dès les premiers huit mois.

L'industrie doit aussi prendre des mesures exceptionnelles pour renflouer ses rangs de professionnels. Plusieurs des solutions les plus innovatrices se retrouvent ici, au Québec.

qui a germé dans nos têtes il y a deux ans dans le but de contrer la pénurie de ressources certifiées Microsoft sur le marché. Devant cette problématique, nous avons décidé d'arrêter de nous plaindre et nous avons agi positivement au lieu de «voler» des ressources chez nos compétiteurs et des clients. Cette pratique ne nous enchantait vraiment pas, car nous ne bâtissons rien de solide de cette façon. Et ces pratiques ne correspondent pas du tout aux valeurs véhiculées au sein de notre entreprise. Il est crucial que 3-SOFT soit reconnue comme un bâtisseur et non un destructeur! C'est donc ainsi que nous avons créé un premier projet en avril 97.»

Le projet consistait en l'embauche de personnel qualifié, mais sans connaissance des produits réseaux de Microsoft. «La sélection des candidats et candidates est certainement la partie la plus importante pour la réussite du projet. Beaucoup de temps a été investi dans la sélection. Les candidats devaient passer à travers le processus standard de recrutement de 3-SOFT pour être admis. Il était très clair pour nous que les ressources devaient être compatibles avec le reste de l'équipe et les entrevues étaient toutes orientées en ce sens», précise Yves.

Les ressources MCSE ont été formées sur une période de 14 semaines (examens réussis). Le premier programme s'échelonnait sur 12 semaines, mais 3-SOFT a dû revoir

son échéancier à la suite des commentaires des participants. Ainsi, le deuxième programme a été prolongé pour permettre aux participants d'approfondir davantage la matière et de mieux réussir les examens. Selon Yves Plourde, le troisième projet sera également différent, toujours à la lumière des commentaires recueillis, car 3-SOFT est convaincu que ces derniers comptent beaucoup dans la réussite de la formation.

Les gens qui participent à ce programme sont embauchés par 3-SOFT avant que la formation ne débute. Ils suivent la formation en recevant leur plein salaire et peuvent ainsi se concentrer sur leurs études. Lors du premier projet, le nombre de participants était de neuf dont deux provenaient du partenaire de formation de 3-SOFT et un de chez un client. Le deuxième programme a été suivi par quinze personnes de 3-SOFT qui ont été recrutées par son service de placement.

Les deux premiers programmes ont permis de former 21 ressources MCSE. 3-SOFT compte répéter l'expérience à partir du début de l'année 1999. L'entreprise pense également offrir le programme à un plus grand nombre de candidats étant donné son succès. Elle atteindra donc son objectif d'avoir au sein de son équipe 45 MCSE au cours de la prochaine année fiscale. Selon Yves, le programme ne se terminera pas là : « nous voulons le poursuivre pendant plusieurs années. »

Multihexa-MLLA

Pour Pierre Gouin, conseiller senior chez Multihexa-MLLA, la formation certifiée n'est pas assez. « C'est certain que la formation certifiée est essentielle pour la qualification des professionnels, » dit-il, « mais elle ne forme en fait que des techniciens. Pour en arriver à avoir des conseillers, il faut ajouter à la formation de Microsoft une formation de méthodes de travail. »

Multihexa-MLLA est composé de la fusion des entreprises Multihexa, fournisseur de formation de tout niveau avec centres partout au Québec et dans le monde entier, et MLLA, fournisseur de services expert-conseils en technologie. MLLA se trouve donc à apporter leur expérience de consultation à celle de formation de Multihexa. Le tout



afin de fournir une gamme de services complets à leurs clientèle.

« Nous complimentons la formation fournie par notre division accréditée Microsoft avec un programme d'expérience pratique qui inclut plusieurs éléments qu'on ne peut pas retrouver dans aucun autre programme de certification. Ceci nous permet de former des professionnels avec une gamme plus complète de qualifications, » continue Pierre.

Le programme de Multihexa-MLLA inclut les éléments de formation suivants :

- Méthodes de travail — comment organiser ses tâches pour en assurer la complétion;
- Communication — écrite, orale;
- Gestion de changement — les éléments psychologiques du changement;
- Gestion de projet — rencontre des échéanciers, organisation des ressources, etc...

« L'outil privilégié pour ce programme de formation complémentaire est notre laboratoire technologique, » dit Pierre. « La division Intégration se sert de ce laboratoire afin de simuler des projets réels avec ces techniciens. La simulation est parfaite. Le projet inclut des objectifs, des attentes précises et les contraintes qui font partie des projets de nos clients tels les budgets, le temps et l'organisation elle-même. Le technicien doit produire le projet de A à Z, et à la fin, produire des biens livrables. »

Le type de projet exécuté inclut des projets internes ainsi que des projets de réponses à certaines préoccupations internes ainsi qu'à celles de leurs clients, le tout afin de construire un lot de produits/services réutilisables. « Prenons par exemple la technologie IntelliMirror de Windows 2000 (auparavant NT 5), » dit Pierre, « Quel sera

son effet sur la bande passante du réseau? Quelles sont ses limitations? Est-elle vraiment utilisable? Ces projets internes nous permettent d'avoir les réponses à ces questions *avant* que nos clients les demandent. »

Les projets internes que Multihexa-MLLA exécute représentent le genre de projet que la plupart des organisations de consultation n'ont pas le temps de compléter. Ainsi, Multihexa-MLLA font d'une pierre deux coups : ils sont cordonniers bien chaussés et les professionnels reçoivent une formation plus complète. Comme le conclut Pierre Gouin, « il nous faut former des conseillers, non pas seulement des techniciens! »

Un marché propice

Un des grands avantages des Canadiens et des Québécois est leur facilité particulière d'apprentissage. Les connaissances que nous recevons tous par l'entremise de notre système d'éducation nous donnent des avantages marqués sur le marché technologique. Profitons-en pour continuer de fournir des solutions innovatrices aux besoins du marché technologique. Les approches de sociétés telles que 3-SOFT et Multihexa-MLLA en constituent un très bon exemplaire.

Des examens plus sévères

Face aux moyens employés par certains pour réussir à passer les examens plus facilement, Microsoft a raffermi ses méthodes :

- Microsoft a introduit un système de «magasinage secret» afin de découvrir les programmes charlatans;
- des limites sont maintenant imposées dans le nombre de reprises possibles à un examen;
- et les examens utilisent maintenant une méthode de test qui s'adapte aux réponses fournies. C'est-à-dire que si les réponses fournies sont bonnes, les questions deviennent de plus en plus difficiles. Si les réponses sont fausses, les questions deviennent de plus en plus faciles. L'examen s'arrête si aucune réponse n'est bonne.

**Entraînez-vous bien.
Votre carrière en dépend!**

1 Journée de la JIQ, 4 novembre 1998, Québec

2 Computer Reseller News, 19 octobre 1998