

Ou l'expérience d'un formateur agréé

C'est officiel. La certification des professionnels dans les technologies de Microsoft vaut son pesant d'or. Dans une étude récente, la société International Data Corporation a démontré que des professionnels certifiés traitent, avec succès, 30 % plus d'appels de soutien que ne le font des informaticiens non certifiés¹. Une organisation qui emploie des professionnels certifiés dans son centre de soutien technique peut réaliser des économies de plus de 2 530 \$US par serveur. De plus, 84 % des employeurs consultés indiquent que leurs professionnels accrédités sont plus productifs, au moins dans leur catégorie de certification².

De plus en plus, les organisations se rendent compte que la certification est un outil essentiel à la gestion de la technologie. Mais la formation autodidacte, telle qu'elle était décrite dans notre dernier numéro, ne convient pas à toutes les organisations. Certaines préfèrent recourir à des centres de formation agréés pour gérer le processus de certification de leurs professionnels. Mais comment savoir si le partenaire sélectionné répondra à nos besoins?

Cet article est le quatrième 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.



Le processus d'apprentissage

Chaque individu apprend à sa manière. Néanmoins, il acquiert généralement ses connaissances en quatre étapes :

- D'abord, il est *inconscient de son incompétence*. Un adolescent, par exemple, regarde quelqu'un conduire et se dit «c'est facile de conduire».
- La deuxième étape est la *reconnaissance de l'incompétence*. L'adolescent se met derrière le volant et se rend compte que la conduite n'est pas aussi facile qu'elle en a l'air.
- La troisième étape se concentre sur la *compétence, mais à titre de nouvelles capacités*. L'adolescent suit des cours de conduite et peut conduire, mais il doit, ce faisant, penser à chacun de ses gestes.
- La quatrième étape absorbe les *nouvelles capacités en tant que bien acquis*. Après beaucoup de pratique, l'adolescent arrive à conduire sans devoir penser à chacun de ses gestes.



Chaque étudiant tombe dans une des quatre catégories de personnalité.

Un individu qui réalise qu'il a besoin de formation a déjà atteint la deuxième étape de l'apprentissage. Un cours suivi dans un centre de formation le mène à la troisième étape, celle de la connaissance, mais en tant que nouvelle acquisition. Enfin, c'est la pratique qui lui permet de devenir «inconscient» de ses connaissances.

Les critères de sélection d'un centre de formation doivent donc inclure des provisions qui permettent aux professionnels non seulement de franchir la troisième étape, mais aussi de cheminer vers la quatrième. Le partenaire choisi doit fournir *une méthode de pratique* pour actualiser les connaissances acquises pendant les cours.

Rencontrer les besoins particuliers de chaque étudiant

Tout formateur sait qu'il existe quatre personnalités types parmi les étudiants, soit celles de *directeur*, *d'analyste*, *d'expressif* et *d'amiable*.

- Le directeur n'a pas de temps à perdre. Il veut de l'information pertinente et il la veut rapidement. Il est de loin le type de personnalité le plus impatient. Pour lui, le formateur doit garder ses discussions courtes et ses points précis.
- L'analyste veut tirer les choses au clair. Il demande des étapes détaillées pour compléter un processus. Pour lui, le formateur doit diviser et numéroter chaque étape d'un processus.

- L'expressif ne demande qu'à se faire connaître. Il pose beaucoup de questions qui ne sont que parfois pertinentes. Le formateur doit le contenir et le rediriger vers le contenu actuel du cours.
- L'amiable veut faire plaisir à tout le monde. Il répond souvent aux questions afin de satisfaire le besoin du formateur. Ce dernier doit s'assurer que ses réponses sont justes et le complimenter sur son apprentissage rapide.

Un bon formateur utilise une technique de découverte en début de formation pour établir les besoins particuliers de ses étudiants. Cet exercice oriente sa pédagogie pendant la session d'études. Même si le contenu est plutôt générique, chaque cours doit veiller à satisfaire les besoins de la classe.

C'est pourquoi les centres de formation accrédités par Microsoft utilisent des formateurs certifiés. Ces formateurs ne maîtrisent pas seulement le contenu technique du cours mais savent comment présenter la matière de façon professionnelle. Ils sont à même d'établir très tôt le type de personnalité de chaque participant afin de combler en cours de route leurs besoins particuliers.

Les centres de formation accrédités par Microsoft

Chaque centre de formation accrédité par Microsoft doit utiliser des formateurs certifiés pour les cours qui mènent à la certifi-

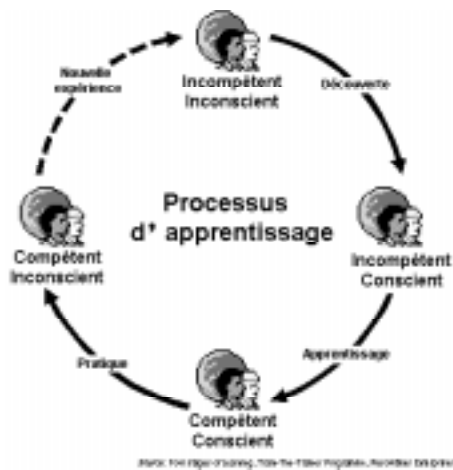
cation. Microsoft s'occupe donc du deuxième critère énoncé — celui du professionnalisme des formateurs. Mais ce critère est générique. Un bon formateur doit aussi avoir de l'expérience afin de fournir des exemples pratiques de situations réelles. Plusieurs centres de formation annoncent une telle expérience chez leurs formateurs, mais est-elle réelle?

La seule manière de le savoir, c'est de demander un profil des réalisations du formateur. L'étude du curriculum vitae du formateur peut combler ce besoin.

Former un partenariat pour soutenir la certification

Le premier critère énoncé demande plus de démarches pour être validé. Un organisme qui recherche un partenaire de formation doit pouvoir déterminer si le partenaire choisi offre non seulement des cours certifiés, mais un *programme* de certification. Ce programme devrait inclure plusieurs éléments complémentaires aux cours de certification eux-mêmes. Un de ces compléments est la possibilité pour l'étudiant de pratiquer ses nouvelles connaissances dans un environnement de laboratoire. Le prix du cours devrait donc inclure un certain nombre d'heures de pratique dans un laboratoire pour chaque étudiant.

Plusieurs milliers de dollars sont requis pour permettre à un professionnel de devenir



Le processus d'apprentissage comprend quatre étapes de réalisation.

professionnel, ingénieur ou développeur certifié dans les technologies de Microsoft. C'est pourquoi une organisation qui veut investir dans les connaissances de son personnel doit non seulement trouver un centre de formation accrédité, mais sélectionner un *partenaire de certification*.

Ce partenaire peut et doit combler tous les besoins de l'organisation en matière de certification. Il doit ainsi fournir :

- des formateurs de qualité;
- un ensemble de tests pour permettre aux professionnels de pratiquer avant de passer les examens.;
- un programme de gestion de la formation des individus afin de faire un suivi détaillé de leur évolution;
- un programme de soutien après la formation.

La formation technique est un investissement rentable. Un programme de formation continue démontre que l'organisation croit en son personnel. Ce type de programme demande, par contre, une loyauté de la part des professionnels. Puisque c'est un investissement considérable, il devrait être fait avec un partenaire de choix. Le bon partenaire, c'est la marque de succès de l'investissement.

Guide de sélection d'un centre de formation certifié

20 questions pour faciliter la sélection d'un partenaire de formation.

1. Est-ce que le centre est accrédité Microsoft? Si oui, est-ce qu'une recommandation par Microsoft est disponible?
2. Combien d'années d'expérience compte le centre en formation accréditée par Microsoft?
3. Qu'est-ce qui différencie ce centre des multitudes d'autres centres au Canada et dans le monde? Quel est son avantage compétitif?
4. Combien de personnes ont été certifiées par le centre l'année dernière? Est-ce possible d'obtenir des statistiques?
5. Est-ce que le centre de formation offre des programmes complémentaires tels la formation en bureautique?
6. Est-ce que des forfaits de certification sont disponibles?
7. Est-ce que les programmes de formation sont personnalisés afin de répondre aux besoins particuliers de l'environnement technologique d'une organisation?
8. Est-ce que le centre offre les programmes spéciaux de Microsoft (p. ex. pour la mise à jour des nouvelles versions, l'introduction à de nouvelles technologies, etc.)?
9. Quels sont les horaires du centre? Est-ce que les cours sont offerts le soir et la fin de semaine?
10. Est-ce que le centre offre un programme de suivi de la formation des professionnels d'une organisation?
11. Est-ce qu'un programme de formation du formateur est disponible?
12. Est-ce que le curriculum vitae des formateurs est disponible? Est-ce qu'il est complet?
13. Est-ce que le profil des réalisations des formateurs est disponible afin de démontrer leur expérience réelle?
14. Est-ce que des programmes complémentaires sont disponibles?
15. Est-ce que des examens de pratique sont inclus? Si oui, combien par cours?
16. Est-ce que le programme de formation comprend des heures de pratique en laboratoire? Si oui, combien? Combien d'étudiants peuvent pratiquer en même temps?
17. Est-ce que les étudiants peuvent reprendre les cours gratuitement s'ils ne passent pas l'examen?
18. Quels sont les programmes de soutien offerts après la formation?
19. Est-ce que de l'assistance financière est disponible pour les étudiants?
20. Est-ce que les programmes de formation sont déductibles d'impôt?

La préparation à l'examen

Utilisez le guide suivant afin de vérifier si vous êtes prêts pour l'examen.

Soyez prêts — Il est inutile d'essayer un examen si vous ne vous sentez pas prêts à le passer. Pratiquez beaucoup et assurez-vous de connaître non seulement la technologie étudiée, mais la façon dont elle s'intègre à d'autres composantes de Microsoft.

Marquez vos questions — Plusieurs questions sont très détaillées. Si vous voyez qu'une question est trop complexe, marquez-la à l'aide de la boîte à cocher au haut et à droite de la question afin d'y retourner une fois que vous aurez lu l'examen en entier.

Gérez votre temps — Assurez-vous d'avoir assez de temps. Il est triste de rater un examen parce qu'on a consacré trop de temps à une question alors que d'autres auraient pu être plus faciles.

Pratiquez-vous — Les nouveaux examens (notamment Exchange 5.5 et IIS 4) incluent maintenant des simulations. Celles-ci simulent l'utilisation du vrai logiciel par l'entremise de la nouvelle console de gestion Microsoft (MMC). Si vous n'avez pas eu l'occasion d'utiliser cette console, vous ne pourrez jamais répondre aux questions.

Lisez les questions attentivement — Souvent, les questions complexes incluent beaucoup de détails qui ne sont là que pour vous confondre. Lisez bien le *début* et la *fin* des questions.

Retournez en arrière — Souvent, un examen contient plusieurs questions sur le même sujet. Si vous avez répondu à une question et que vous n'étiez pas certain de votre réponse, vous pouvez souvent trouver des renseignements complémentaires dans la formulation d'autres questions. Dans ce cas, retournez en arrière pour valider votre première réponse.

La première réponse est souvent la bonne — Cette règle est utile si vous rencontrez des questions dont vous ne croyez pas connaître la réponse.

Mieux vaut une réponse que rien du tout — Si vous rencontrez des questions auxquelles vous ne croyez pas connaître la réponse, répondez au moins quelque chose, car vous courrez ainsi la chance de deviner la bonne réponse.

Bonne chance!

Sites utiles sur Internet

Site de formation et de certification Microsoft
http://www.microsoft.com/train_cert/sitemap.htm

Comment devenir MCP
<http://www.microsoft.com/mcp/certstep/steps.htm>

Trouver un examen
http://www.microsoft.com/isapi/train_cert/catalog/findexam.idc

Trouver un cours
http://www.microsoft.com/isapi/train_cert/catalog/findcrse.idc

Trouver un centre de formation
http://www.microsoft.com/isapi/train_cert/locator/locator0.asp

Site des professionnels accrédités par Microsoft (MCP)
<http://www.microsoft.com/mcp/>

Site de formation en réseau de Microsoft (On-line)
<http://www.microsoft.com/seminar/>

Microsoft Skills 2000
<http://www.microsoft.com/skills2000/>

Aide financière du programme Skills 2000
<http://www.itloan.com/>

Microsoft Press
<http://mspress.microsoft.com/>

Programmes de formation académique Microsoft <http://www.microsoft.com/aatp/>

Événements soutenus par Microsoft
<http://events.microsoft.com>

Centre de renseignements personnels de Microsoft <http://register.microsoft.com/regwiz/personalinfo.asp>

Information sur Windows NT Server
<http://www.microsoft.com/ntserver/>

Information sur Windows NT Workstation
<http://www.microsoft.com/networkstation/>

Information sur Windows en général
<http://www.microsoft.com/windows/>

Information sur Microsoft BackOffice
<http://www.backoffice.microsoft.com>

Abonnement à TechNet
<http://www.microsoft.com/technet/>

Matériel de formation New Riders
<http://www.mcp.com>

Information sur les examens Transcender
<http://www.transcender.com>

1 « Financial Benefits and Market Perception of the Microsoft Certified Professional Program », *International Data Corp.*, Octobre, 1998.

2 « Microsoft System Engineer Criterion Validation », *Southern Illinois University*, Octobre, 1998.