



# UN NOUVEAU CADRE DE RÉFÉRENCE EUROPÉEN POUR LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DANS LES TIC

## *Des opportunités et des contraintes pour les formations du secteur associatif*

Depuis plusieurs années, différentes instances européennes ont mis en chantier le développement d'un cadre de référence commun pour la définition des compétences professionnelles dans les métiers des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il propose des repères pour les opérateurs de formation, à tous les niveaux.

### A

#### UNE LONGUE GESTATION

En 2002, à une époque où le marché du travail des professionnels de l'informatique était assez tendu, du fait du dégonflement de la bulle spéculative de la "nouvelle économie", le groupe de travail *ICT skills monitoring group* avait tiré le constat suivant: "Actuellement, il n'y a pas de définition commune des différents types de qualifications regroupées sous la bannière des TIC et de l'e-business. Les entreprises, les gouvernements et d'autres organismes possèdent cependant un grand nombre de définitions et les utilisent chacun pour faire leurs propres prédictions." Suite à ce constat, la Commission européenne a lancé en 2003 un *e-skills forum*, associant des entreprises du secteur des TIC, des consultants

en gestion des ressources humaines, le monde académique, les institutions de formation professionnelle et les partenaires sociaux. Ce forum a ensuite été pris en main par l'Agence européenne pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP), qui a organisé plusieurs conférences annuelles. Lors de l'une d'entre elles, en 2006, une mission d'uniformisation des référentiels de compétences dans les métiers des TIC a été confiée aux instances européennes de normalisation (CEN/ISSS). Ce travail a débouché, en 2007, sur une déclaration politique de la Commission européenne, intitulée *e-skills for the 21st century*, ainsi que sur un projet concret de référentiel de compétences, présenté lors de la conférence du CEDEFOP en octobre 2008 et publié sous la forme d'une norme du Comité européen de normalisation (CEN-CWA15893-1).

## B

### LES COMPÉTENCES PLUTÔT QUE LES MÉTIERS

Le cadre de référence privilégie une approche en termes de compétences plutôt qu'une définition des métiers. Il définit 32 profils de compétences (voir tableau page 7), selon une structure qui comporte quatre dimensions:

- La première dimension définit cinq grands domaines de compétences: planification, construction et implémentation, mise en œuvre opérationnelle, création de capacités, gestion.
- La deuxième dimension consiste à identifier, à l'intérieur de ces cinq domaines, une série de profils de "e-compétences", qui font chacune l'objet d'une description générique.
- La troisième dimension articule ces compétences avec des niveaux d'expertise, en relation avec le nouveau "cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie" (CEC-EQF). Chaque e-compétence est déclinée selon plusieurs niveaux d'expertise, avec une description plus précise de ce qui est attendu à chaque niveau. Le tableau 1 indique quels sont les niveaux d'expertise (e1 à e5) concernés par chaque profil.
- La quatrième dimension, qui n'est pas reprise dans le tableau 1, consiste à décrire les savoirs et les savoir-faire requis pour chaque profil (A1 à E8) et chaque niveau d'expertise (e1 à e5). À ce stade, la version 1.0 du cadre de référence ne fournit que des descriptions partielles, à titre indicatif. Le document précise que les savoirs et savoir-faire doivent être spécifiés dans chaque branche d'activité, voire dans chaque entreprise.

## C

### UN LIEN COMPLEXE ENTRE COMPÉTENCE ET FORMATION

La relation entre le terme "niveau d'expertise" (*proficiency level*) et les niveaux de qualification définis dans le cadre européen des certifications pour la formation (EQF) n'est pas univoque, car la notion de niveau d'expertise combine à la fois le diplôme et l'expérience acquise, formellement validée ou non. Le cadre de référence propose néanmoins une correspondance entre les niveaux d'expertise e1 à e5 et les niveaux de qualification EQF 3 à 8, que l'on peut résumer ainsi:

- Le niveau d'expertise e5 correspond au niveau EQF8, qui est celui du troisième cycle universitaire dans le processus de Bologne (doctorat ou formation spécialisée après le master). Le document précise explicitement que le doctorat n'est pas une garantie du niveau e5 et que celui-ci peut être atteint par la formation continue.
- Les niveaux d'expertise e4 et e3 correspondent respectivement à celui du master (second cycle universitaire, EQF7) et du baccalauréat (premier cycle universitaire, professionnalisant ou non, EQF6) dans le processus de Bologne.
- Le niveau d'expertise e2 correspond soit aux diplômes supérieurs courts, inférieurs au bac (par exemple, les certificats obtenus dans l'enseignement de promotion sociale, EQF5 selon Bologne), soit aux diplômes de l'enseignement secondaire technique ou post-secondaire (EQF4).
- Le niveau d'expertise e1 correspond à un diplôme du secondaire professionnel (EQF3).

Ces correspondances doivent être interprétées avec précaution, car les niveaux EQF ont été définis par la Commission européenne en 2008 et ils n'ont pas encore été transposés officiellement dans les systèmes d'enseignement et de formation des États membres. Néanmoins, la Commission

européenne encourage les responsables des institutions d'enseignement à adapter les contenus de leurs programmes en fonction de l'expertise attendue de chaque niveau EQF. Elle avance l'argument que ce modèle reflète les besoins exprimés par les entreprises.

Il y a cependant un paradoxe. D'une part, la Commission européenne définit de manière précise les compétences à mobiliser en fonction des tâches à effectuer dans les entreprises. D'autre part, elle laisse incomplète et optionnelle la définition des savoirs et des savoir-faire, alors que ce sont justement ceux-ci qui doivent constituer la trame des programmes des institutions d'enseignement et de formation.

## D

### LE MARCHÉ DU TRAVAIL, UN MARCHÉ DE COMPÉTENCES

---

Le cadre de référence renforce une conception du marché du travail en tant que "marché de compétences" plutôt que "marché de professions". Cette tendance avait été soulignée dans un article récent de la Lettre EMERIT sur les travailleurs du savoir (n° 55). Dans ce type de marché du travail, les compétences sont fortement liées aux parcours individuels de formation, plutôt qu'à des titres bien définis. La reconnaissance et la valorisation des compétences dépend de la capacité des individus à se vendre eux-mêmes, soit à l'intérieur de l'entreprise, soit sur le marché du travail externe.

## E

### PROFILS DE RECRUTEMENT OU PROFILS DE CARRIÈRE ?

---

Les 32 profils de compétences dressent un aperçu du contenu des métiers des TIC, sous la forme d'une photo de la situation actuelle. En matière de gestion des ressources humaines, ces profils peuvent faciliter la tâche des spécialistes du recrutement et de la formation

continue. En revanche, il n'est pas certain qu'ils éclairent la tâche des spécialistes de la gestion des carrières.

Le manuel d'utilisation qui accompagne le cadre de référence contient très peu d'indications sur l'évolution des compétences au cours de la trajectoire professionnelle, sur les passerelles entre profils ou entre niveaux, sur la manière de faire carrière dans les TIC. Or, les gestionnaires de ressources humaines ne sont pas seulement confrontés à des difficultés de recrutement, mais aussi à défis pour la gestion des carrières dans les métiers des TIC: fidélisation du personnel, progression professionnelle, mise à jour des compétences, complémentarité entre générations.

De plus, comme on peut le deviner à la lecture du tableau 1, le cadre de référence reste très centré sur le "noyau dur" des métiers de l'informatique (systèmes, logiciels, réseaux). Il prend peu en compte les nouveaux champs de compétences dans les domaines d'internet, des services en ligne, de la convergence des technologies numériques et multimédia. La version actuelle du cadre de référence porte le numéro 1.0, ce qui laisse supposer qu'une version 2.0 doit être attendue...

- European Commission and CEN, *European e-Competence Framework 1.0 and User guidelines for the application of the European e-Competence Framework*, October 2008, <http://www.ecompetences.eu>
- Commission européenne, *Des compétences numériques pour le 21ème siècle: stimuler la compétitivité, la croissance et l'emploi*, COM(2007) 496 final, septembre 2007.
- Commission européenne, *Le cadre européen des certifications (EQF) pour l'éducation et la formation tout au long de la vie*, Office des publications européennes, Luxembourg, avril 2008, <http://ec.europa.eu/eqf>.

Gérard Valencu  
d'après un article paru dans  
*La Lettre EMERIT n° 58, juin 2009*

Tableau 1 – Le cadre de référence européen “e-compétences 1.0”

Domaines	e-Compétences	Brève description du portefeuille de tâches	Niveau d'expertise					
			e1	e2	e3	e4	e5	
A. Planification TIC	A.1 Stratégie et systèmes d'information	Anticiper, modéliser, diriger, prendre des décisions						
	A.2 Gestion des contrats de services	Définir, valider, négocier et implémenter les contrats (SLA)						
	A.3 Développement du business plan	Analyser les coûts et opportunités, concevoir un plan d'affaires						
	A.4 Création de spécifications	Définir les spécifications fonctionnelles, planifier un projet						
	A.5 Architecture de systèmes	Modéliser les composants des systèmes et des réseaux						
	A.6 Conception d'applications	Spécifier les applications selon les stratégies et les besoins						
	A.7 Veille technologique	Organiser la gestion des connaissances et de l'innovation						
B. Construction et implémentation	B.1 Conception et développement	Développer l'ingénierie logicielle et les applications						
	B.2 Intégration de systèmes	Articuler modularité, compatibilité et performances						
	B.3 Tests	Vérifier les procédures, la conformité aux standards						
	B.4 Implémentation des solutions	Installer, configurer, mettre à jour, paramétrer, déboguer						
	B.5 Documentation technique	Documenter les utilisateurs, gérer les documents techniques						
C. Mise en œuvre opérationnelle	C.1 Support aux utilisateurs	Répondre aux demandes, gérer les aléas et les pannes						
	C.2 Support à l'évolution des solutions	Contrôler les modifications, gérer la continuité et la guidance						
	C.3 Fourniture des services	Contrôler, enregistrer et sécuriser les services fournis						
	C.4 Gestion des problèmes	Résoudre, analyser, documenter et prévenir les incidents						
D. Création des capacités	D.1 Stratégie de sécurité informatique	Définir et appliquer une stratégie de sécurité et d'intégrité						
	D.2 Stratégie de qualité informatique	Définir et appliquer des méthodes de contrôle de qualité						
	D.3 Formation et enseignement	Concevoir et réaliser une politique de formation						
	D.4 Approvisionnements	Gérer les achats, licences, contrats avec les fournisseurs						
	D.5 Développement des ventes	Proposer des produits et packages adaptés aux clients						
	D.6 Gestion des canaux commerciaux	Organiser les réseaux de distribution et la force de vente						
	D.7 Gestion des ventes	Définir les objectifs de vente, faire un suivi et un feedback						
	D.8 Gestion des contrats	Préparer et évaluer les contrats de vente et de services						

Domaines	e-Compétences	Brève description du portefeuille de tâches	Niveau d'expertise			
E. Gestion	E.1 Développement des prévisions	Interpréter le marché, construire des indicateurs et prévisions				
	E.2 Gestion des portefeuilles de projets	Gestion des projets, des délais, des ressources				
	E.3 Gestion des risques	Réaliser des audits de sécurité, fiabilité, conformité				
	E.4 Gestion des relations	Développer les relations avec la clientèle et les partenaires				
	E.5 Amélioration des procédés	Mesurer et évaluer les procédés et les résultats				
	E.6 Gestion de la qualité informatique	Évaluer les indicateurs de qualité, améliorer la qualité				
	E.7 Gestion du changement	Évaluer et intégrer les aspects organisationnels et culturels				
	E.8 Gestion de la sécurité informatique	Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de protection				

Source: [www.ecompetences.eu](http://www.ecompetences.eu)



AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE,  
SERVICE DE L'ÉDUCATION PERMANENTE