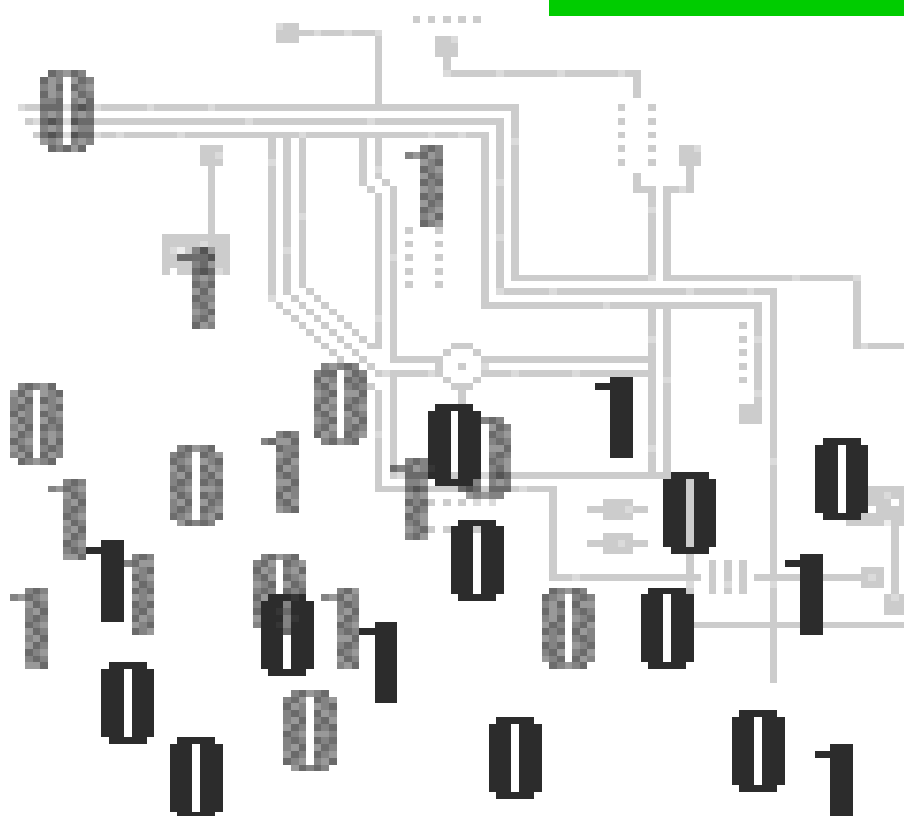


FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ  
CENTRE DE RECHERCHE TRAVAIL & TECHNOLOGIES

# Enquête MéTIC

## **Parcours professionnels dans les métiers des technologies de l'information et de la communication**

Patricia Vendramin



ENQUÊTE RÉALISÉE AVEC LE SOUTIEN  
DU FONDS SOCIAL EUROPÉEN ET DE LA RÉGION WALLONNE



FONDATION TRAVAIL-UNIVERSITÉ  
CENTRE DE RECHERCHE TRAVAIL & TECHNOLOGIES

Enquête MÉTIC  
**Parcours professionnels  
dans les métiers  
des technologies de l'information et  
de la communication**

Patricia Vendramin

NOVEMBRE 2004



ENQUÊTE RÉALISÉE AVEC LE SOUTIEN  
DU FONDS SOCIAL EUROPEËEN ET DE LA RÉGION WALLONNE

Dépôt légal D/2004/6624/31

© **Fondation Travail – Université ASBL**  
Centre de recherche Travail & Technologies

Reproduction autorisée, sauf dans un but commercial, moyennant citation complète du titre et de l'auteur de la publication.

Rue de l'Arsenal, 5  
B-5000 Namur

Tél. (0)81-725122, fax (0)81-725128  
pvendramin@ftu-namur.org

Site web : <http://www.ftu-namur.org>

# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Chapitre I</b> <b>Profil général des professionnels des TIC</b>	<b>9</b>
<b>Chapitre II</b> <b>La formation et les compétences</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre III</b> <b>Les parcours professionnels</b>	<b>27</b>
<b>Chapitre IV</b> <b>Zoom sur les personnes sans emploi</b>	<b>37</b>
<b>Chapitre V</b> <b>Zoom sur les personnes qui ont abandonné les métiers TIC</b>	<b>41</b>
<b>Chapitre VI</b> <b>Les parcours professionnels féminins</b>	<b>45</b>
<b>Chapitre VII</b> <b>Les conditions de travail et les relations sociales</b>	<b>53</b>
<b>Résumé</b>	<b>59</b>
<b>Table des matières</b>	<b>69</b>

**FTU**



## Introduction

L'enquête MÉTIC fait partie d'un projet de recherche consacré aux métiers des technologies de l'information et de la communication. Elle vient compléter des démarches d'investigation qualitative. L'enquête s'intéresse à la formation, aux parcours professionnels, aux conditions d'emploi, à l'évolution des compétences. Ce dossier fait partie d'un ensemble de trois rapports présentant les résultats de la recherche MÉTIC.

## Le projet de recherche MÉTIC

Le projet MÉTIC fait partie du volet « études » de la programmation 2002-2006 du Fonds social européen (Objectif 3). Il est cofinancé par la Région wallonne (2002-2004), à travers des conventions de recherche avec les Ministres successifs de l'emploi et de la formation, Marie Arena et Philippe Courard.

La recherche s'est intéressée aux nouvelles formes d'organisation du travail, aux conditions d'emploi et aux besoins en qualifications dans les domaines d'activité liés aux TIC. Par domaines d'activité liés aux TIC, il faut comprendre à la fois le noyau dur du secteur, c'est-à-dire les industries et services informatiques, mais également des couches d'activités périphériques, plus ou moins proches de ce noyau dur et dont la caractéristique est de proposer des activités liées aux TIC (multimédia, conception et gestion de sites web, télécommunications, centres d'appel, e-publishing, e-commerce, etc.).

Les objectifs de la recherche concernent les parcours professionnels, la formation, la qualité du travail et les enjeux et défis collectifs des transformations du travail. Il s'agit d'observer, à travers une démarche prospective, les tendances « de pointe » qui se manifestent sur plusieurs plans : la qualité du travail ; l'égalité des chances ; les mouvements dans les qualifications et les attentes en termes de formation ; l'évolution du dialogue social.

La volonté d'ancrer le projet d'étude dans la réalité du tissu économique et du marché du travail de la Région a conduit, d'une part, à proposer un travail de terrain important destiné à recueillir des données quantitatives et qualitatives originales et actualisées, et d'autre part, à prévoir des moments d'information et de débats avec les publics concernés.

Plus d'informations sur le projet MÉTIC sont disponibles sur le site <http://www.ftu-namur.org>

## L'enquête : objectifs et déroulement

L'enquête quantitative, auprès d'un public formé aux métiers des TIC, est venue compléter des démarches d'investigation qualitative : entretiens biographiques, études de cas d'entreprises, entretiens avec des personnes clés (opérateurs de formation, responsables des ressources humaines, partenaires sociaux, opérateurs publics).

Elle a pour but de permettre de mesurer certaines tendances afin de faire la part entre les idées reçues sur ces secteurs d'activité, les compétences réellement requises et leurs évolutions, ainsi que le potentiel d'insertion professionnelle. L'objectif in fine est d'apporter des informations utiles pour la définition des stratégies de formation et d'emploi.

Il s'agit d'une **enquête par questionnaire**, comprenant essentiellement des questions fermées et 144 variables. Elle a été réalisée entre décembre 2003 et février 2004.

Le **public cible** est composé d'anciens étudiants et stagiaires ayant suivi une formation dans le domaine des TIC, une formation initiale et/ou continuée.

Les **problématiques ciblées** par l'enquête sont :

- Les parcours professionnels : insertion, mobilité volontaire et contrainte, perspectives de carrière, etc.
- Les conditions d'emploi : stabilité, type de contrat, rémunération, type d'entreprise, etc.
- L'évolution des compétences : gestion de la mise à jour des compétences, spécialisation éventuelle, place des certifications privées, etc.

**L'échantillon** est composé d'anciens étudiants et stagiaires provenant d'une sélection :

- d'établissements d'enseignement supérieur de type court, de type long et universitaire : Haute École de la Communauté Française du Hainaut (Mons) ; IESN (Namur) ; Cours Commerciaux et Industriels de la ville de Wavre ; FUNDP (Namur) ; ISAT (Haute École Charleroi Europe, Charleroi) ; IRAM (Haute École Roi Baudouin, Mons) ; Haute École Provinciale Mons Borinage Centre (HEPM) ; Haute École de la ville de Liège (ISET) ; Haute École de la province de Liège Rennequin Sualem (INPRES) ; IEPSCF (Namur) EPFC (Bruxelles) ; ULB (Bruxelles).



## ENQUÊTE MÉTIC

- de centres de formation d'adultes : FOREM et centres ouverts (Citegeco, etc.) ; Bruxelles Formation ; CEFORA ; Institut de formation en alternance des PME ; Centres de compétences TIC (Technofutur3, Technifutur, Cepeggra (Gosselies) Technobel, Technocité) ; Centres Brutec (CASI-UO/CofTen, CEFA-UO, CF2000, FIJ, Intec, Interface3).

La base d'individus à laquelle le questionnaire a été administré est composée à partir de **fichiers d'anciens** étudiants et stagiaires. Environ 7000 envois utiles ont été faits (déduction faite des retours pour adresses erronées). L'enquête a été réalisée par **voie postale** et par **voie électronique**, pour les individus pour lesquels une adresse de courriel était renseignée.

Le **taux de réponse** est de 15%, soit **1062 réponses**. Ce taux de réponse est tout à fait dans la norme dans le cas d'une enquête postale. Il donne un échantillon d'une taille suffisante pour permettre de nombreux croisements de variables.

- Dans l'exploitation des résultats, les réponses seront souvent divisées entre les sous-groupes suivants :
  - Des personnes *formées dès le départ* aux métiers TIC. Elles seront appelées « formés aux TIC dès le départ ».
  - Des personnes formées dans un autre domaine au départ mais *réorientées* ensuite vers les métiers TIC. Elles seront appelées « non formés aux TIC dès le départ ».
- À l'intérieur de ces deux sous-groupes, ainsi que pour l'ensemble des répondants, nous distinguerons également :
  - Les *actifs* dans les *métiers TIC*. Ils seront appelés « actifs TIC ».
  - Les *actifs* dans un *autre métier*. Ils seront appelés « actifs autres métiers ».
  - Les personnes qui sont *sans emploi*. Elles seront appelées « sans-emplois ».

En nombres absolus, les différents sous-groupes souvent utilisés dans l'exploitation des résultats représentent :

- Actifs TIC : 698 (hommes : 589 - femmes : 109)
- Actifs autres métiers : 135
- Sans-emplois : 224
- Ingénieur - actifs TIC : 68
- Licence et maîtrise - actifs TIC : 198
- Graduat - actifs TIC : 336
- Promotion sociale, FPQ, cycle secondaire - actifs TIC : 83

Dans le cas des « licences et maîtrises », il s'agit de diplômes de deuxième cycle universitaire, selon la terminologie antérieure à la réforme de Bologne.

## **Présentation du dossier**

Ce dossier propose une synthèse des résultats de l'enquête. Il comprend sept chapitres et un résumé :

- Un premier chapitre propose un profil général des professionnels des TIC : profil d'âge, sexe, niveaux de formation, types de profession, branches d'activité.
- Le deuxième chapitre est centré sur la formation et les compétences mobilisées dans le travail.
- Le troisième chapitre s'intéresse aux parcours professionnels : entrée dans l'emploi, expérience du chômage, formation de départ, sécurité d'emploi, perspectives, rémunérations.
- Le quatrième chapitre propose un zoom sur les personnes formées à un métier TIC mais actuellement sans emploi.
- Le chapitre cinq s'intéresse à ceux qui ont changé de métier, c'est-à-dire ceux qui, malgré leur passage par une formation dans le domaine des TIC, exercent aujourd'hui un autre métier.
- Le chapitre six est consacré aux parcours professionnels des femmes. Un chapitre spécifique leur est dédié car il permet de mieux mettre en évidence les convergences, les divergences et les éventuelles inégalités entre hommes et femmes dans ces métiers.
- Le chapitre sept s'intéresse à certains aspects des conditions de travail et aux relations sociales.
- Un résumé clôture ce dossier ; il reprend les principaux éléments des chapitres précédents.

L'enquête et le dossier ont été réalisés par Patricia Vendramin, codirectrice du centre de recherche « Travail & Technologies » de la Fondation Travail-Université (FTU) à Namur. Laure Lemaire, chargée de recherche, a également collaboré au lancement de l'enquête.

## Profil général des professionnels des TIC

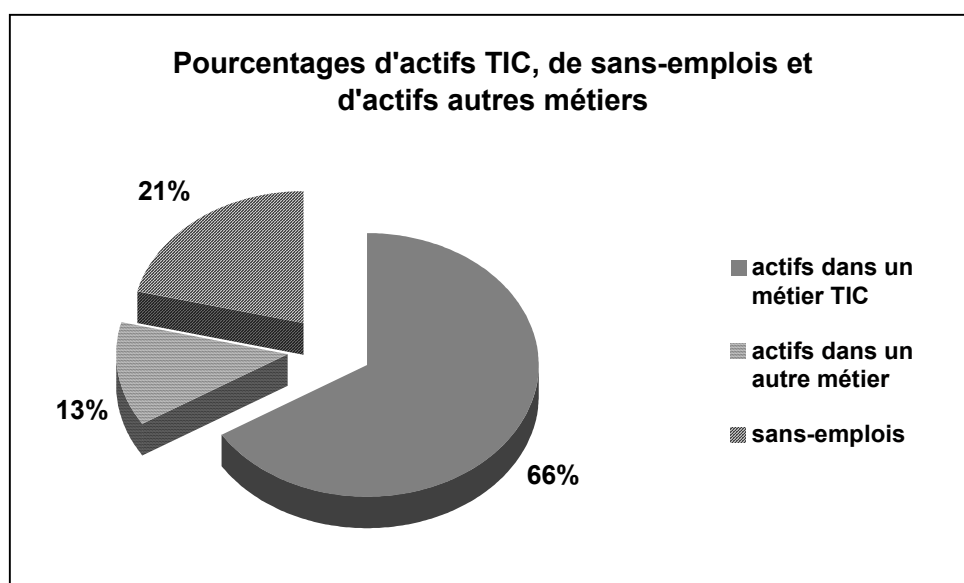
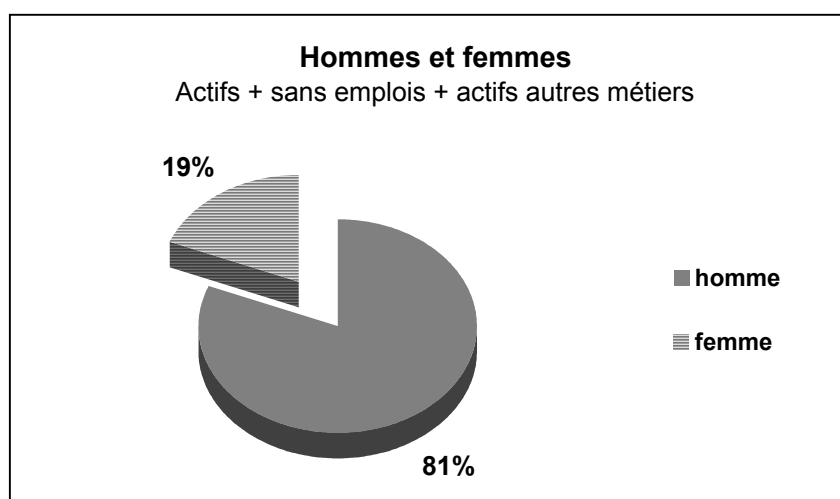
Les professionnels des TIC sont surtout des hommes. Leurs niveaux de formation vont du cycle secondaire à la formation universitaire supérieure, avec un apport important de la formation d'adultes. Si les métiers du « noyau dur » de la technique informatique sont les plus nombreux, une partie de ces professionnels est également active dans la consultance, les métiers de l'internet et du multimédia ainsi que dans les activités de support. Leur insertion sectorielle est en partie déterminée par leurs niveaux d'études. Si la majorité des personnes formées aux métiers TIC sont effectivement actives dans ces métiers, certaines sont également sans emploi et d'autres ont choisi de changer de métier.

### 1. Profil général : sexe, âge, niveaux d'études

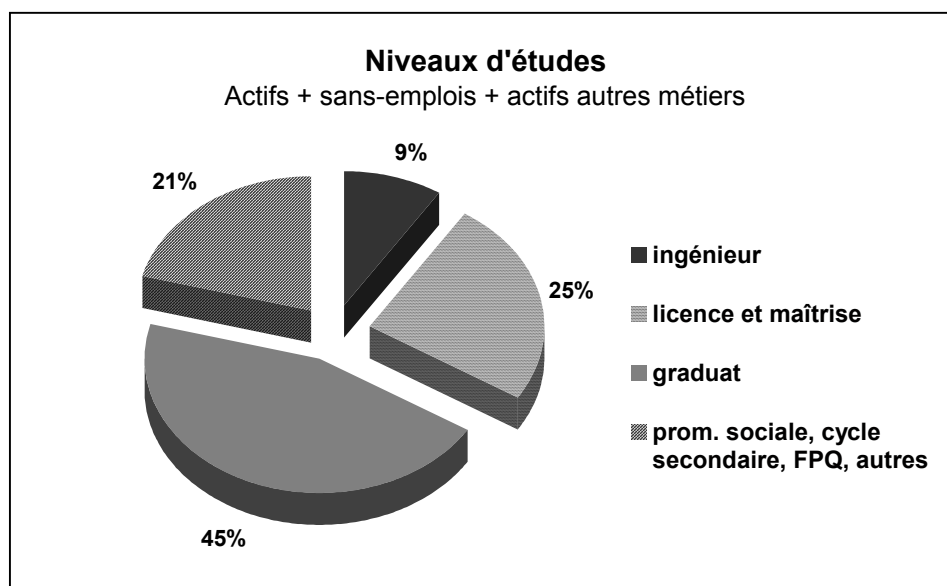
L'échantillon des répondants est composé de personnes ayant eu une formation initiale à un métier des TIC ou une formation d'adultes dans le cadre d'un parcours d'insertion ou de réorientation. Cette population de professionnels des TIC est composée à la fois de personnes qui sont actives dans un métier TIC (actifs TIC), de personnes qui sont à la recherche d'un emploi (sans-emplois) et de personnes qui, malgré une formation à un métier TIC, exercent aujourd'hui un autre métier (actifs autres métiers).

La population globale des professionnels des TIC (actifs TIC, sans-emplois, actifs autres métiers) est, sans surprise, majoritairement masculine. On compte 81% d'hommes et 19% de femmes.

Parmi cette population de personnes ayant eu, dès le départ ou plus tard, une formation à un métier TIC, on en compte deux tiers, soit 66%, qui sont effectivement actives dans un métier TIC. 13% exercent aujourd'hui un autre métier et 21% sont à la recherche d'un emploi. Les chapitres 4 et 5 s'intéressent exclusivement à ces deux derniers groupes (sans-emplois, actifs autres métiers).



Si l'on observe les niveaux de formation, on constate que le groupe numériquement le plus important parmi les professionnels des TIC est celui des gradués : il représente 45% des professionnels des TIC. Ici également, nous reprenons l'ensemble des personnes formées aux métiers TIC, qu'elles soient actives, au chômage ou qu'elles exercent aujourd'hui un autre métier. Un quart (25%) ont un niveau de formation de licencié ou maître. 9% viennent de la filière « ingénieur » et 21% sont issus de l'enseignement de promotion sociale, du cycle secondaire, de la formation professionnelle qualifiante (FPQ) ou d'autres parcours similaires. Rappelons que les « licences et maîtrises » désignent des diplômes de deuxième cycle universitaire, selon la terminologie antérieure à la réforme de Bologne.

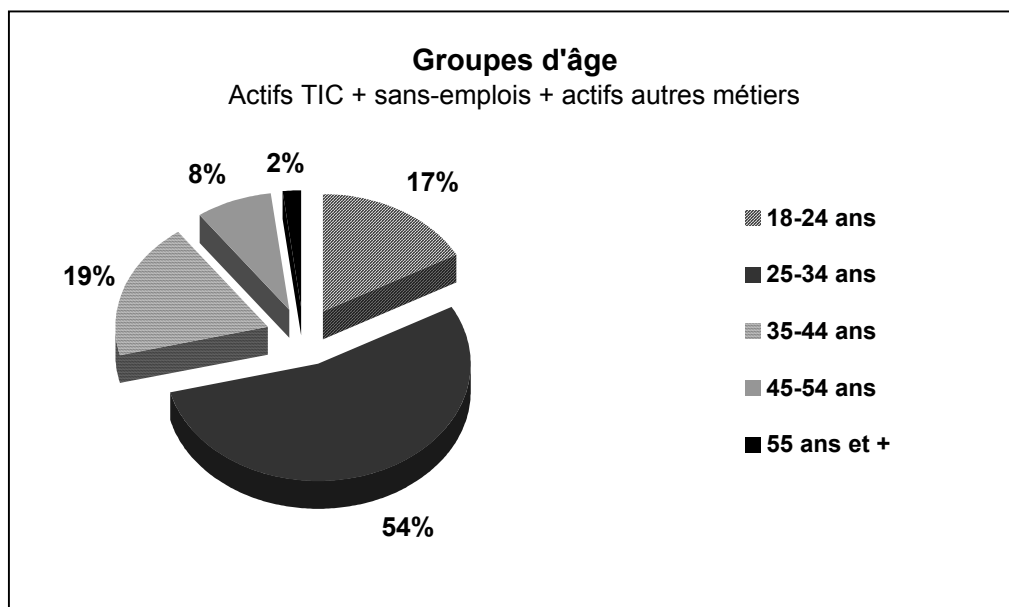


Parmi l'ensemble des professionnels des TIC (actifs + sans-emplois + actifs autres métiers), la moitié (50%) ont suivi une formation professionnelle qualifiante. Ceux qui sont actifs aujourd'hui dans un métier TIC sont 44% à avoir suivi une formation professionnelle qualifiante, ceux qui sont actuellement sans emploi sont 62% et ceux qui exercent un autre métier sont 61%. Si l'on croise cette information avec le niveau de formation du répondant, on constate que 50% des ingénieurs ont suivi une formation professionnelle qualifiante, 36% des licenciés et maîtres, 44% des gradués et 58% des personnes issues du cycle secondaire, de la promotion sociale ou des formations d'adultes. Ceci confirme l'importance de la formation continuée dans ce type de métiers et son rôle en tant que voie d'accès à certains de ces métiers.

On compte également 22% de personnes qui ont obtenu une ou des certifications privées (Microsoft, Cisco...). Ceci confirme également l'importance prise par ces certifications dans la gestion des métiers TIC. Nous avons 34% des ingénieurs qui déclarent avoir obtenu une ou des certifications privées, 21% des licenciés et maîtres, 25% des gradués et 22% des personnes issues du cycle secondaire, de la promotion sociale ou des formations d'adultes. Les actifs dans les métiers TIC sont 24% à avoir obtenu ce type de certification, les personnes formées mais sans emploi sont 18%, et celles qui exercent aujourd'hui un autre métier sont 20%.

Les professionnels des TIC sont supposés être un public plutôt jeune, à la fois parce certains métiers y sont récents, notamment ceux qui concernent le développement d'internet et du multimédia, mais aussi parce qu'il semblerait qu'au-delà d'un certain âge, il devient difficile de s'adapter aux rythmes exigeants du travail et des besoins en mise en jour des compétences. Les résultats de l'enquête ne sont pas aussi tranchés. Un peu plus de la moitié (54%) des professionnels des TIC (actifs TIC +

sans-emplois + actifs autres métiers) sont dans la tranche d'âge des 25 à 34 ans, 19% ont entre 35 et 44 ans, 8% ont entre 45 et 54 ans et 2% ont plus de 55 ans.



La comparaison avec les données de l'enquête sur les forces de travail montre qu'il n'y a pas un décalage flagrant au niveau des âges entre la population active en général et la population composée par les professionnels des TIC, hormis pour les plus de 50 ans. Les données concernant la population salariée belge (issues de l'enquête sur les forces de travail menée en 2000) montrent que : 11% de la population salariée à moins de 25 ans, 76% a entre 25 et 49 ans et 14% a plus de 50 ans. Toutefois, ces données sont un point de comparaison limité car elles concernent une population composée d'actifs occupés tandis que nos données concernent un ensemble composé de 79% d'actifs et de 21% de personnes sans emploi.

## 2. Nature des professions exercées

Il est souvent difficile de comprendre ce que sont concrètement les métiers des TIC et ce que font les candidats formés à ces métiers. Au-delà des grandes catégories plus ou moins bien connues, comme programmeur ou analyste, ou dans les métiers plus récents, infographiste ou créateur de sites web, la variété des activités est grande et le cumul d'activités est également fréquent, particulièrement dans les petites entreprises qui sont nombreuses dans ce secteur, ainsi que dans les secteurs utilisateurs.

Nous avons proposé dans l'enquête une question reprenant une série de professions plus ou moins courantes et identifiées. Cette question était adressée à ceux qui sont actuellement actifs dans un métier TIC. Elle ne

## ENQUÊTE MÉTIC

s'adressait pas à ceux qui sont à la recherche d'un emploi, ni à ceux qui exercent aujourd'hui un autre métier. Plusieurs réponses étaient possibles et une catégorie « autres » avait pour but de mesurer l'ampleur des situations qui échappaient à notre liste.

Dans le tableau suivant, nous avons regroupé les professions en plusieurs « familles », c'est-à-dire des groupes de professions présentant des convergences. On voit ainsi que la majorité (62% des réponses) est occupée par des activités « au cœur » des métiers, 34% effectuent des activités de support, 18% effectuent un travail de consultant et 17% sont actifs dans les services internet et le multimédia. Rappelons que ce total est supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles : 30% des répondants ont coché deux réponses et 17% en ont coché 3. Notons, enfin, que 15% des répondants exercent des activités qui n'ont pas été prévues dans la liste proposée.

### Professions des actifs dans les métiers TIC

Analyste programmeur, programmeur	35%	<b>62%</b>
Concepteur/développeur d'applications ou de systèmes	16%	
Architecte (ou ingénieur) systèmes ou réseaux	10%	
Directeur informatique	1%	
Concepteur ou développeur de sites web	9%	<b>17%</b>
Infographiste	5%	
Webmaster	3%	
Consultant (ERP, e-commerce, e-learning)	5%	<b>18%</b>
Consultant (services et conseils informatiques)	13%	
Administrateur de réseaux	11%	<b>34%</b>
Opérateur helpdesk	5%	
Superviseur de call centre	1%	
Technicien PC ou réseaux	10%	
Assistance aux utilisateurs	7%	
Autres	15%	<b>*</b>

Le niveau de formation est évidemment déterminant dans les types de professions exercées. Ainsi, les licenciés et maîtres, et les gradués, sont proportionnellement plus nombreux dans les métiers à fort contenu technique, mais les autres n'en sont pas absents pour autant. À l'inverse, les personnes ayant les niveaux de formation les moins élevés sont plus nombreuses dans les activités de support, mais les autres niveaux y sont également présents. Ce qu'il est également intéressant d'observer dans le tableau suivant, ce sont les pourcentages dans la catégorie « autres » pour les ingénieurs et les licenciés et maîtres. Pour ces derniers, plus d'un quart (26%) des activités ou professions exercées échappent à la liste que nous avons proposée.

**Professions des actifs dans les métiers TIC par niveaux d'études**

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire, autres
Analyste programmeur, programmeur; concepteur/développeur d'applications ou de systèmes; architecte (ou ingénieur) systèmes ou réseaux; directeur informatique	55%	62%	74%	30%
Concepteur ou développeur de sites web; infographiste; webmaster	-	12%	17%	30%
Consultant (ERP, e-commerce, e-learning); consultant (services et conseils informatiques)	21%	25%	14%	13%
Administrateur de réseaux; opérateur helpdesk; superviseur de call centre; technicien PC ou réseaux; assistance aux utilisateurs	29%	18%	35%	74%
Autres	21%	26%	8%	16%

Nous allons introduire une autre distinction qui est importante pour comprendre les trajectoires professionnelles dans les métiers des TIC. Cette distinction sera utilisée régulièrement par la suite. Il s'agit de la distinction entre ceux qui ont été formés dès le départ dans le domaine des TIC et ceux qui sont entrés dans ce type de formation plus tard, après une autre expérience professionnelle, ou une période de chômage, ou les deux. Ce deuxième groupe est relativement important et il est intéressant d'observer en quoi le parcours de chacun de ces groupes se ressemble ou se distingue. Nous appellerons ces deux groupes : « formés aux TIC au départ » et « non formés aux TIC au départ ».

Le tableau suivant nous montre que les personnes formées dès le départ aux TIC sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses dans les métiers ayant un contenu technique plus important. Cela s'explique notamment par la durée d'acquisition des compétences et la longueur des formations qui permettent d'assumer ce type d'activité. Par contre, les personnes non formées aux TIC dès le départ « se distribuent » plus globalement entre les diverses « familles » d'activités avec une part un peu plus importante dans le support. Pour les personnes formées dès le départ aux TIC, la concentration est plus forte dans une « famille » d'activités.

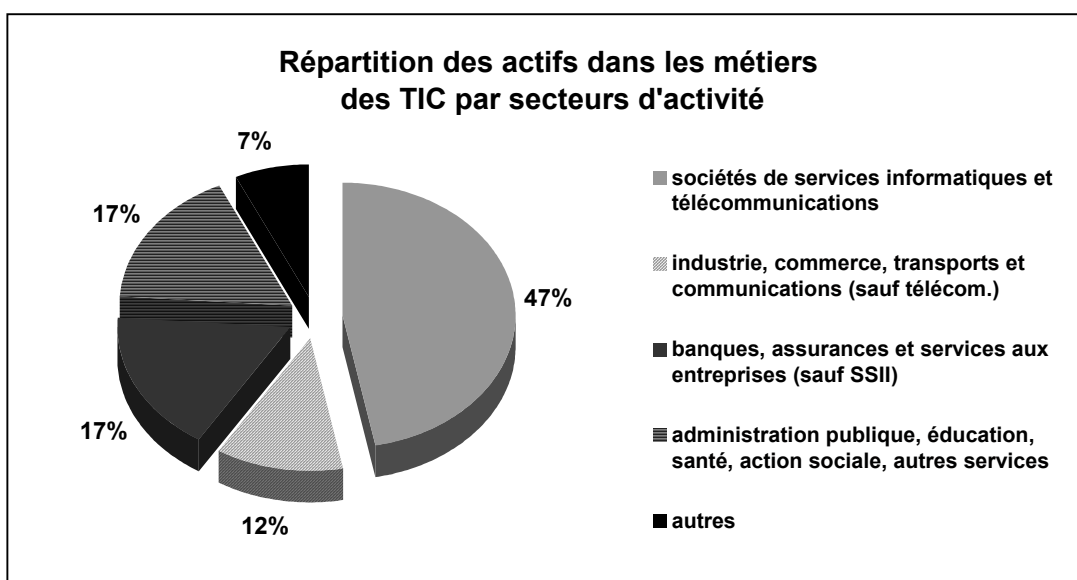


**Professions des actifs dans les métiers TIC  
par types de formation au départ**

	Formés aux TIC dès le départ	Non formés aux TIC au départ
Analyste programmeur, programmeur; concepteur/développeur d'applications ou de systèmes; architecte (ou ingénieur) systèmes ou réseaux; directeur informatique	75%	37%
Concepteur ou développeur de sites web; infographiste; webmaster	12%	22%
Consultant (ERP, e-commerce, e-learning); consultant (services et conseils informatiques)	16%	22%
Administrateur de réseaux; opérateur helpdesk; superviseur de call centre; technicien PC ou réseaux; assistance aux utilisateurs	28%	44%
Autres	14%	18%

**3. Insertion sectorielle et types d'entreprise**

Les *actifs* dans les métiers des TIC sont occupés actuellement pour un peu moins de la moitié (47%) dans les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications. Les autres professionnels sont distribués dans ce que l'on appelle les secteurs utilisateurs : 17% dans les banques et autres institutions financières ; 12% dans l'industrie, le commerce, les transports, les communications (sauf télécommunications) ; 17% dans l'administration publique, l'éducation, la santé, l'action sociale et les autres services ; 7% dans une catégorie « autres ».



Il est intéressant d'observer comment certains niveaux de qualification se retrouvent proportionnellement plus nombreux dans certains secteurs. Le secteur financier reste un débouché prioritaire pour les licenciés et maîtres, après les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications. Cette dernière catégorie est également un débouché important pour les personnes issues de la formation d'adultes ou du cycle secondaire. On y compte, en effet, beaucoup de petites sociétés qui disposent d'un personnel issu de la formation continuée et de parcours atypiques. C'est pour les ingénieurs que les services publics et non marchands sont plus souvent un débouché. La catégorie « autres » est surtout occupée par les personnes reprises dans la dernière colonne du tableau ci-dessous. Le contenu de cette catégorie « autres » n'a pas pu être évalué à travers l'enquête quantitative.

### Répartition des actifs dans les métiers des TIC par secteurs d'activité et par niveaux d'études

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire, autres
Sociétés de services informatiques et télécommunications	52%	44%	45%	56%
Industrie, commerce, transports et communications (sauf télécommunications)	13%	7%	15%	11%
Banques, assurances, services aux entreprises (sauf SSII)	12%	32%	19%	5%
Administration publique, éducation, santé et action sociale, autres services	22%	10%	14%	15%
Autres	1%	7%	7%	13%

Certaines observations sont convergentes avec celles qui peuvent être faites à partir du tableau suivant qui croise la taille d'entreprise et le niveau de formation. Les professionnels des TIC qui ont les niveaux de formation les plus élevés trouvent davantage que les autres des débouchés dans les grandes entreprises. À l'inverse, 32% des professionnels les moins qualifiés sont occupés dans des entreprises de moins de 10 personnes.

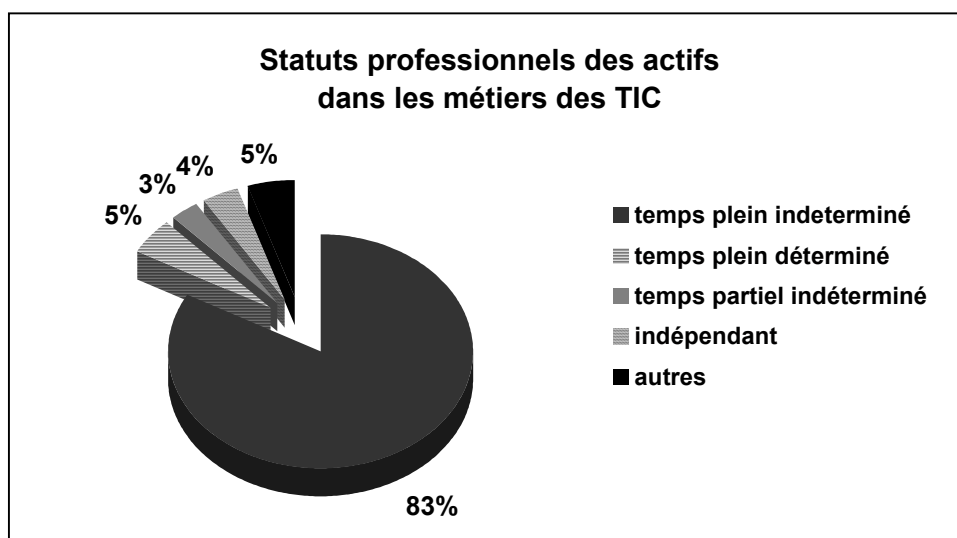
D'une manière générale, 38% des actifs dans les métiers des TIC sont occupés dans des entreprises de plus de 1000 personnes et 66% dans des entreprises de 100 personnes ou plus.

**Répartition des actifs dans les métiers des TIC par tailles d'entreprise et par niveaux d'études**

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire, autres	TOUS
Moins de 10 personnes	9%	13%	12%	32%	14%
10 à moins de 50 personnes	7%	7%	14%	19%	12%
50 à moins de 100 personnes	2%	12%	7%	10%	8%
100 à moins de 500 personnes	38%	17%	20%	13%	20%
500 à moins de 1000 personnes	10%	8%	7%	5%	8%
1000 personnes et plus	34%	43%	40%	21%	38%

**4. Statuts professionnels des actifs**

Les actifs dans les métiers TIC ont, pour la plupart, des contrats à temps plein et à durée indéterminée (83%). Le travail à temps partiel est peu fréquent (5%) et le travail indépendant ne représente que 4%. Ceci vient à l'encontre d'une hypothèse plutôt répandue qui suppose que le travail indépendant est plutôt fréquent dans ces métiers.



Notons également que 72% des salariés actifs dans les métiers TIC n'exercent aucune fonction de direction, 19% assurent la direction de projets, 7% la direction de services et 2% sont directeurs d'entreprise.

**FTU**

## La formation et les compétences

Les compétences mobilisées dans les métiers TIC sont en partie liées à la technique informatique mais d'autres compétences sont également incontournables. Dans ces métiers, la formation de départ devra être constamment mise à jour et développée, à la fois à travers les apprentissages liés au poste de travail mais aussi à travers des passages fréquents par la formation continuée, sous diverses formes.

### 1. Des compétences variées et complémentaires

Nous avons demandé à tous les actifs dans un métier TIC de signaler quelles sont les connaissances qui sont importantes dans leur activité. Nous avons proposé une liste de dix-huit connaissances susceptibles d'être utiles dans leur travail actuel. Pour chacune, les répondants exprimaient leur avis sur base d'une échelle : très important, important, peu important, pas important du tout. Dans le tableau suivant, nous reprenons la liste des connaissances suggérées, nous avons repris pour chacune la somme des réponses « très important » et « important ». Ces connaissances sont regroupées en divers groupes de compétences :

- des compétences liées à la technique ;
- des compétences dans le domaine de l'internet et du multimédia ;
- des compétences liées à l'activité de l'entreprise ;
- des compétences linguistiques ;
- des compétences commerciales ;
- des compétences appelées « soft », plus liées à la capacité à travailler en groupe, à communiquer...

Le tableau suivant montre l'importance de chacun de ces groupes de compétences. Si les compétences techniques sont essentielles, elles sont loin de suffire. Les compétences « soft » liées à la capacité à travailler en groupe et à communiquer sont également très souvent citées comme étant importantes. L'anglais est incontournable, le néerlandais l'est moins. Les compétences commerciales ne sont pas prioritaires. Par contre, la connaissance du métier de l'entreprise est très souvent citée.

### Importance de diverses connaissances dans le travail actuel des actifs dans les métiers TIC

Pourcentages de réponses « très important » et « important »	
Systèmes d'exploitation et sécurité	67%
Programmation et langages	63%
Intégration d'applications	57%
Développement de logiciels	54%
Conception et gestion de réseaux	46%
Hardware	45%
<i>Conception et gestion de sites web</i>	35%
<i>Graphisme, mise en page, édition multimédia</i>	21%
Activité de l'entreprise	68%
<i>Anglais</i>	83%
<i>Néerlandais</i>	36%
<i>Autres langues que néerlandais et anglais</i>	12%
Capacité à gérer des relations commerciales	28%
Marketing	13%
<i>Capacité à travailler en groupe</i>	89%
<i>Capacité à communiquer</i>	87%
<i>Compétences pédagogiques</i>	58%
<i>Capacité à diriger une équipe</i>	50%

Le tableau suivant reprend la même question que le tableau précédent mais en observant pour les quatre niveaux de formation que nous avons distingués, quelles sont les compétences professionnelles qui sont mobilisées dans l'emploi actuel. Nous pouvons observer des convergences mais aussi certaines divergences. Les compétences techniques prioritaires ne sont pas tout à fait identiques.

La connaissance du néerlandais n'est pas mobilisée dans la même proportion pour chaque niveau de formation. L'importance des compétences dans le domaine du multimédia est variable. Les compétences commerciales sont plus souvent importantes pour les personnes de la dernière colonne du tableau. Les compétences pédagogiques et la capacité à diriger une équipe sont plus fréquemment relevées comme étant importantes par les ingénieurs et les licenciés et maîtres.

### Importance de diverses connaissances dans le travail actuel des actifs dans les métiers TIC

	Pourcentages de réponses « très important » et « important »			
	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire, autres
Systèmes d'exploitation et sécurité	60%	56%	73%	75%
Programmation et langages	59%	61%	69%	44%
Intégration d'applications	65%	60%	56%	42%
Développement de logiciels	54%	57%	59%	30%
Conception et gestion de réseaux	46%	32%	50%	62%
Hardware	47%	30%	49%	65%
<i>Conception et gestion de sites web</i>	<i>38%</i>	<i>32%</i>	<i>36%</i>	<i>33%</i>
<i>Graphisme, mise en page, édition multimédia</i>	<i>12%</i>	<i>15%</i>	<i>22%</i>	<i>30%</i>
Activité de l'entreprise	67%	73%	68%	63%
<i>Anglais</i>	<i>88%</i>	<i>85%</i>	<i>81%</i>	<i>82%</i>
<i>Néerlandais</i>	<i>47%</i>	<i>42%</i>	<i>30%</i>	<i>35%</i>
<i>Autres langues que néerlandais et anglais</i>	<i>15%</i>	<i>13%</i>	<i>11%</i>	<i>15%</i>
Capacité à gérer des relations commerciales	26%	30%	25%	40%
Marketing	12%	12%	12%	17%
<i>Capacité à travailler en groupe</i>	<i>94%</i>	<i>94%</i>	<i>88%</i>	<i>79%</i>
<i>Capacité à communiquer</i>	<i>85%</i>	<i>91%</i>	<i>86%</i>	<i>84%</i>
<i>Compétences pédagogiques</i>	<i>64%</i>	<i>69%</i>	<i>52%</i>	<i>51%</i>
<i>Capacité à diriger une équipe</i>	<i>64%</i>	<i>62%</i>	<i>43%</i>	<i>37%</i>

## 2. Apprendre grâce au travail

Compte tenu de l'évolution rapide des technologies, il est important dans ces métiers de continuer à apprendre, de s'adapter au rythme des évolutions. Atteindre ces objectifs passe par la formation mais, pour les personnes actives, cela passe également par le type et la qualité de l'emploi occupé. Cet emploi permet-il d'apprendre des choses ? Nous avons posé cette question en proposant une série de domaines d'apprentissages possibles et pertinents par rapport aux métiers des TIC.

Le tableau suivant montre que, malgré la formation, c'est dans le domaine technique que l'on apprend le plus dans le travail. La gestion de

projets et la communication sont également des connaissances qui se développent par le travail.

**Le travail actuel permet-il d'apprendre de nouvelles choses ?**

Question posée aux actifs dans les métiers TIC

	Beaucoup de choses	Peu de choses	Rien du tout
Dans les domaines techniques	70%	26%	4%
Dans le domaine des relations commerciales	19%	39%	42%
Dans le domaine de la gestion de projets	44%	43%	13%
Dans le domaine de la communication	35%	47%	18%
Dans un autre domaine que les TIC	28%	45%	27%

Ce sont les licenciés, maîtres et gradués qui déclarent le plus souvent apprendre des choses concernant la gestion de projets dans leur emploi actuel. Les licenciés et maîtres sont également ceux qui déclarent le plus souvent apprendre beaucoup de choses dans un domaine professionnel autre que celui des TIC.

**Le travail actuel permet-il d'apprendre de nouvelles choses ?**

Question posée aux actifs dans les métiers TIC

Pourcentages de réponses « beaucoup de choses »				
	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire, autres
Dans les domaines techniques	71%	69%	71%	71%
Dans le domaine des relations commerciales	10%	16%	20%	27%
Dans le domaine de la gestion de projets	29%	53%	45%	29%
Dans le domaine de la communication	32%	34%	35%	38%
Dans un autre domaine que les TIC	23%	35%	25%	23%

### 3. Continuer à suivre des formations

La formation de départ n'est, en général, pas un point final, c'est le début d'un parcours qui alliera des apprentissages dans le travail mais aussi des compléments acquis en formation. Ainsi, 58% des actifs dans les métiers des TIC déclarent avoir suivi d'autres formations après leur formation de



départ dans le domaine des TIC. L'essentiel de ces formations complémentaires était dans les domaines techniques (85%), suivi plus loin par des formations en langues (36%).

**Types de formations suivies après la formation de départ dans le domaine des TIC**  
Salariés actifs dans les métiers TIC

Formation technique (TIC)	85%
Formation en langues	36%
Formation à la communication	16%
Formation à la gestion d'équipes	14%
Formation commerciale	9%
Autres	9%

Ces formations complémentaires ont été suivies dans l'entreprise, mais aussi en dehors, souvent avec l'intervention de l'entreprise. Une part des efforts de formation relève d'initiatives individuelles.

**Dans quels cadres ont été suivies les formations complémentaires ?**  
Réponses des actifs dans les métiers des TIC

	Très souvent et souvent	Parfois	Rarement et jamais
Dans le cadre des formations organisées par l'entreprise	45%	23%	32%
En dehors de l'entreprise mais financées par l'entreprise	40%	20%	40%
De votre propre initiative et à vos frais	27%	15%	58%
Dans le cadre de formations pour demandeurs d'emploi	23%	8%	69%

Dans les parcours de formation, on peut aussi constater que parmi l'ensemble des répondants (actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers), 46% n'ont suivi aucune formation professionnelle qualifiante (FPQ), 41% en ont suivi une et 13% en ont suivi plus d'une.

**Ont suivi une ou des formations professionnelles qualifiantes (FPQ)**  
Actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers

N'a suivi aucune FPQ	46%
A suivi une FPQ	41%
A suivi plus d'une FPQ	13%

Ce sont d'abord les personnes non formées aux TIC dès le départ qui sont les plus nombreuses à avoir suivi une ou des formations professionnelles qualifiantes (63% de ces personnes). Ces formations leur sont d'abord destinées. Elles font partie de projets professionnels d'insertion ou de réorientation. Ces personnes sont aussi plus nombreuses à avoir obtenu une certification privée (32% pour 20% de ceux qui sont formés aux TIC au départ). Ceux qui sont formés au départ aux métiers TIC sont aussi 33% à avoir suivi une FPQ par la suite.

**Ont suivi une ou des formations complémentaires**

	Ont suivi une ou des formations professionnelles qualifiantes (FPQ)	Ont obtenu une ou des certifications privées (Microsoft, Cisco...)
Actifs TIC	44%	24%
Actifs autres métiers	61%	20%
Sans-emplois	62%	18%
Ingénieur	50%	34%
Licencié et maître	36%	21%
Gradués	44%	25%
Promotion sociale, FPQ, secondaire, autres	58%	22%
Actifs TIC, formés au départ dans les TIC	33%	20%
Actifs TIC, formés à autre chose au départ	63%	32%

**4. Quelques opinions concernant la formation**

Une autre question, d'opinion celle-là, demandait aux professionnels des TIC ce qu'ils pensaient d'une série d'éléments concernant la formation comme l'importance des certifications privées, la pratique de l'apprentissage en ligne, l'adéquation entre la formation et l'emploi. Une échelle permettait d'exprimer une opinion allant de « tout à fait d'accord » à « pas du tout d'accord ».

On peut d'abord constater que 73% actifs dans les métiers TIC déclarent que leur emploi est tout à fait en rapport avec leur formation ; ce pourcentage est même de 77% pour les gradués. Ils sont également une majorité (57%) à penser que l'apprentissage en ligne gagne en importance, de même que la connaissance des logiciels libres (53%). Ils sont aussi 45% à penser que les certifications privées sont importantes dans un curriculum vitae mais ils sont aussi 37% à ne pas savoir se prononcer sur cette question (sans avis). Enfin, ils sont 43% à penser que les employeurs ne leur laissent pas assez de temps pour s'autoformer.

**Opinions sur une série d'aspects concernant la formation**

Réponses des actifs dans les métiers des TIC

	Tout à fait d'accord et plutôt d'accord	Sans avis	Plutôt pas d'accord et pas du tout d'accord
La pratique de l'apprentissage en ligne devient de plus en plus importante dans les métiers des TIC	57%	30%	13%
Il est important de connaître Linux et les logiciels libres	53%	27%	20%
Les certifications privées sont très importantes dans un curriculum vitae	45%	37%	18%
Votre travail actuel est tout à fait en rapport avec votre formation	73%	9%	18%
Les employeurs laissent du temps à leurs salariés pour l'autoformation	44%	13%	43%

**Opinions sur une série d'aspects concernant la formation**

Réponses des actifs dans les métiers des TIC par niveaux d'études

	Pourcentage de réponses « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord »			
	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire, autres
La pratique de l'apprentissage en ligne devient de plus en plus importante dans les métiers des TIC	43%	55%	59%	62%
Il est important de connaître Linux et les logiciels libres	57%	48%	54%	52%
Les certifications privées sont très importantes dans un curriculum vitae	46%	40%	47%	46%
Votre travail actuel est tout à fait en rapport avec votre formation	56%	72%	77%	73%
Les employeurs laissent du temps à leurs salariés pour l'autoformation	34%	45%	45%	48%

**FTU**

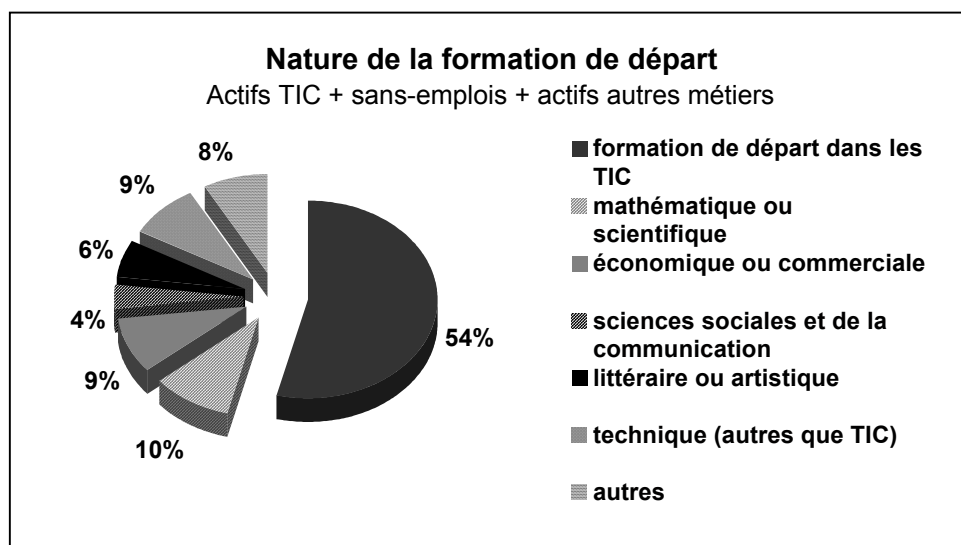
## Les parcours professionnels

Parmi les professionnels des TIC, on compte une partie relativement importante de personnes qui ont connu une autre expérience professionnelle et/ou un autre itinéraire de formation avant de se réorienter vers les métiers TIC ou d'y venir à travers un projet d'insertion professionnelle. L'expérience du chômage ne sera pas la même pour ceux qui entrent dans ces métiers par la formation initiale et ceux qui y viennent par la suite. Trouver le premier emploi prend des voies différentes (stage, annonce, relations personnelles...) avec certaines modalités plus propres à chaque type de formation. Une fois dans l'emploi, les perspectives sont dans l'ensemble plutôt positives. Quant aux revenus, ils seront déterminés par le niveau de formation mais aussi par l'insertion sectorielle.

### 1. La formation de départ

On peut, dans le groupe des professionnels des TIC (actifs + sans-emplois + actifs autres métiers), distinguer deux sous-groupes : d'une part, ceux qui dès le départ ont choisi cette orientation et se sont formés en conséquence (54%) et d'autre part, ceux qui ont commencé leur parcours de formation dans d'autres domaines (46%). Parmi ces derniers, on compte 10% de personnes qui viennent de la filière mathématique ou scientifique et 9% qui viennent de la filière économique ou commerciale. Il y a également 9% de personnes qui viennent de filières techniques autres que les TIC et 6% qui viennent de la filière artistique ou littéraire. On peut constater l'importance des entrées dans ce type d'activités en dehors de la formation initiale. Ceci explique pourquoi les statistiques d'emploi dans ces activités montrent toujours des chiffres supérieurs aux effectifs recensés dans l'enseignement initial dans les filières TIC.

Si l'on ne prend en compte que les personnes qui sont actives actuellement dans un métier TIC, nous avons 64% de personnes formées dès le départ aux TIC et 36% de personnes formées à autre chose au départ.

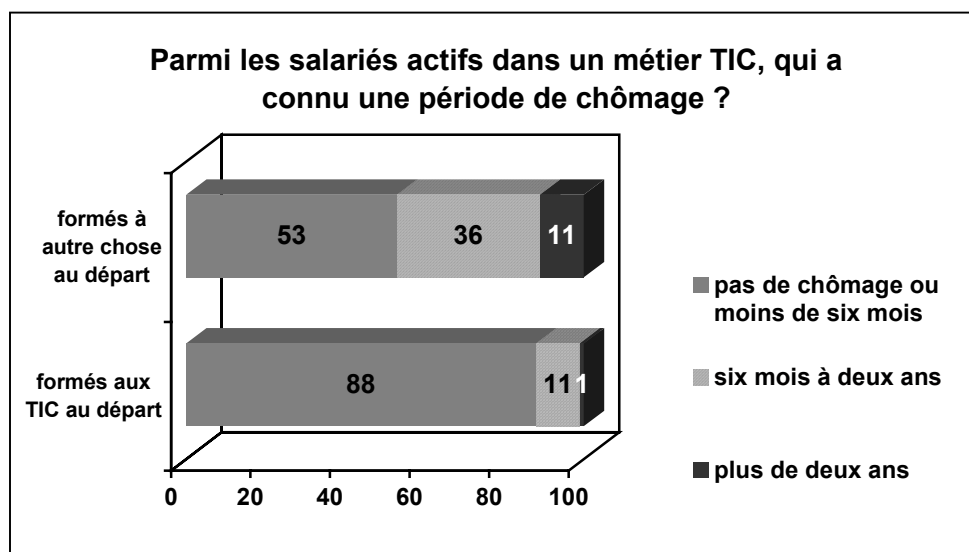


## 2. L'expérience du chômage

Nous avons vu dans le chapitre 1 qu'il y a 21% de personnes à la recherche d'un emploi parmi l'ensemble des répondants. Nous avons également posé une question destinée à évaluer l'expérience du chômage pour les personnes qui sont actives aujourd'hui dans un métier TIC.

Nous pouvons constater que, parmi ces actifs dans les métiers TIC, 60% n'ont jamais connu le chômage, 16% l'ont connu pendant une période inférieure à 6 mois, 11% l'ont connu pendant une période de 6 à 12 mois, 8% pendant une période de 1 à 2 ans et 5% pendant une période supérieure à 2 ans. La situation est cependant sensiblement différente si l'on distingue les personnes formées dès le départ aux TIC et celles qui sont venues plus tard dans ces formations. L'expérience du chômage est plus rare pour ceux qui sont entrés directement dans ces filières (voir graphique suivant). Elle est plus importante pour ceux qui ont connu d'autres expériences professionnelles ou de formation. Pour une partie de ces personnes, la formation dans le domaine des TIC sera l'occasion de sortir du chômage.

Nous rappelons que ces données concernent les salariés actifs actuellement et occupés dans un métier TIC. Les personnes sans emploi et les personnes qui ont changé de métier ne sont pas reprises ici.



### 3. Le premier emploi

Trouver le premier emploi peut prendre des voies différentes. Nous reprenons ici les réponses qui concernent les salariés actifs dans un métier TIC. Il n'apparaît pas y avoir une voie privilégiée qui se démarquerait fortement des autres. La réponse à une annonce est importante (23%), le stage aussi (20%) mais également l'intermédiation de l'école ou du centre de formation (16%), les relations personnelles (16%) et la candidature spontanée (15%). Internet reste la voie la moins fréquente, même dans ce type de métier (6%).

**Comment fut trouvé le premier emploi dans les TIC ?**  
Salariés actifs dans les métiers TIC

En répondant à une annonce	23%
Grâce à un stage	20%
Via des relations personnelles	16%
Via l'école ou le centre de formation	16%
Par candidature spontanée	15%
Via internet	6%
Autres	4%

La filière de formation choisie a cependant une incidence sur la manière de rechercher et de trouver le premier emploi. Ainsi, on constate que le stage est important pour les gradués (25%) et les personnes issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire (26%). Pour ces derniers, hormis les gradués, le rôle de l'école ou du centre de formation est également important, avec le stage, cela représente, dans leur cas, 50% des premiers emplois.

Les relations personnelles sont une ressource pour trouver un premier emploi, surtout dans le cas des licenciés et maîtres (21%), de même que la candidature spontanée (18%).

La réponse à une annonce procure un quart des premiers emplois aux ingénieurs, aux licenciés et maîtres et aux gradués.

**Comment fut trouvé le premier emploi dans les TIC ?**

Salariés actifs dans les métiers TIC / Niveaux de formation

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire autres
En répondant à une annonce	25%	24%	25%	17%
Grâce à un stage	14%	8%	25%	26%
Via des relations personnelles	15%	21%	15%	12%
Via l'école ou le centre de formation	23%	20%	9%	24%
Par candidature spontanée	12%	18%	14%	13%
Via internet	8%	7%	6%	4%
Autres	3%	2%	6%	4%

**4. La sécurité d'emploi et les perspectives**

Nous avons demandé aux personnes actives actuellement dans un métier TIC comment elles percevaient leur sécurité d'emploi. Plusieurs réponses étaient possibles à cette question, comme par exemple répondre que l'on travaille dans une entreprise en difficulté mais que, quoi qu'il arrive, on retrouvera toujours du travail. On peut constater que les personnes les plus confiantes dans leur sécurité d'emploi sont les licenciés et maîtres (58%).

Entre 24% et 31% (selon le niveau d'études) travaillent dans des entreprises en difficulté mais nous avons également entre 25% et 29% de salariés qui pensent que, quoi qu'il arrive, ils retrouveront toujours du travail.

Un cinquième des ingénieurs et des personnes issues de formation d'adultes ou du cycle secondaire craignent de voir leurs compétences devenir vite obsolètes. Ce sentiment est beaucoup moins présent chez les gradués et les licenciés et maîtres.

On constate également un peu plus d'insécurité quand on n'est pas formé aux métiers TIC dès le départ. Ce sentiment de sécurité ou d'insécurité est lié au niveau de formation des personnes, mais aussi aux types



d'entreprise dans lesquelles elles sont insérées (cf. point 3 dans le chapitre 1).

**Perception de la sécurité d'emploi**  
Salariés actifs dans les métiers TIC / Niveaux de formation

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire autres
Je n'ai pas de crainte pour ma sécurité d'emploi dans mon emploi actuel	54%	58%	45%	40%
Mon poste dans l'entreprise n'est pas garanti	26%	24%	29%	31%
Mon entreprise est en difficulté	7%	7%	11%	11%
Quoiqu'il arrive, je retrouverai toujours du travail	28%	28%	29%	25%
Mes qualifications risquent d'être vite dépassées	22%	7%	10%	20%

Qu'en est-il des perspectives d'avenir des salariés actifs dans les métiers TIC ? Pour cette question également, plusieurs réponses étaient possibles. On constate dans le tableau suivant que 38% des gradués ont des perspectives de promotion dans leur entreprise. Pour tous les autres, les pourcentages vont de 30% à 33%. Entre 12% et 16% sont d'abord préoccupés par la recherche d'une plus grande stabilité d'emploi. Changer plusieurs fois d'employeur au cours de la carrière est une perspective pour 16% à 27% des répondants (selon le niveau d'études). Ce sont les licenciés et maîtres qui sont les plus nombreux à envisager des changements (27%).

Alors que certains recherchent le changement, d'autres se déclarent satisfaits de leur emploi actuel et ne souhaitent pas de changement : de 24% à 37% des répondants (selon le niveau d'études). Ce sont les gradués et les personnes issues de formation d'adultes et du cycle secondaire qui sont les plus nombreuses à exprimer cette opinion, respectivement 38% et 37%.

Enfin, notons également que 13% à 19% des répondants, selon le niveau d'études, déclarent ne pas envisager de travailler toute leur vie dans un métier TIC. Le maximum se trouve chez les licenciés et maîtres, avec près d'un cinquième de personnes exprimant cet avis (19%). Les conditions de travail exigeantes en réactivité et en disponibilité, ainsi que le rythme accéléré du changement technologique et la formation continue qu'il requiert, ont une incidence sur l'importance de ces souhaits de « sortie » des activités TIC.

**Comment envisagez-vous votre futur ?**  
Salariés actifs dans les métiers TIC / Niveaux de formation

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, secondaire autres
J'ai des perspectives de promotion dans mon entreprise	33%	32%	38%	30%
Je souhaite avant tout trouver un emploi plus stable	16%	12%	12%	13%
J'envisage de poursuivre ma carrière dans les TIC mais en changeant plusieurs fois d'employeur	16%	27%	18%	18%
Mon emploi actuel me satisfait et je ne souhaite pas de changement	24%	30%	38%	37%
Je ne compte pas travailler dans les TIC toute ma carrière	18%	19%	17%	13%

Les perspectives d'avenir dépendent également des branches d'activité dans lesquelles les salariés sont occupés. Dans le tableau suivant, nous pouvons constater les écarts entre les secteurs sur certains points. Ainsi, les perspectives de promotion sont plus nombreuses dans l'industrie, le commerce, les transports et les communications ainsi que dans les banques, les assurances et les services aux entreprises (sauf SSII), respectivement 40% et 44%.

La recherche de stabilité concerne très peu de personnes dans les banques, les assurances et les services aux entreprises (sauf SSII), soit seulement 4%.

Les changements d'employeur sont plus souvent envisagés par ceux qui travaillent dans les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications ainsi que dans l'industrie, le commerce, les transports et les communications, 22% dans les deux cas.

Bien qu'étant ceux qui ont le moins de perspectives de promotion (25%), les salariés des services publics et non marchands sont les plus nombreux à ne souhaiter aucun changement (42%).

Quant au souhait de quitter un jour les métiers TIC, il est le plus fréquent dans les sociétés de services informatiques et les télécommunications (19%). Ce sont également ces entreprises qui ont la réputation d'avoir des conditions de travail très exigeantes et un rythme de travail difficilement tenable à long terme pour les salariés.

**Comment envisagez-vous votre futur ?**

Salariés actifs dans les métiers TIC / Secteurs d'activité

	Sociétés de services informatiques et télécommunications	Industrie, commerce, transports et communications (sauf télécom.)	Banques, assurances, services aux entreprises (sauf SSII)	Administration publique, éducation, santé et action sociale, autres services
J'ai des perspectives de promotion dans mon entreprise	35%	40%	44%	25%
Je souhaite avant tout trouver un emploi plus stable	15%	13%	4%	14%
J'envisage de poursuivre ma carrière dans les TIC mais en changeant plusieurs fois d'employeur	22%	22%	16%	15%
Mon emploi actuel me satisfait et je ne souhaite pas de changement	33%	29%	36%	42%
Je ne compte pas travailler dans les TIC toute ma carrière	19%	13%	17%	7%

## 5. La composition des revenus

Dans les métiers TIC, qui ont la réputation d'être plutôt bien rémunérés, les salariés sont-ils satisfaits de leur revenu ? C'est le cas pour 63% des licenciés et maîtres et des gradués, 62% des ingénieurs et 42% des personnes issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire.

La composition du revenu va cependant dépendre des niveaux de formation mais surtout des secteurs d'activité. C'est dans les banques, les assurances et les services aux entreprises (sauf SSII) que le pourcentage de satisfaction est le plus élevé (74%) et dans les services publics et non marchands qu'il est le moins élevé (51%).

D'une manière générale, les secteurs qui donnent le plus d'avantages à leurs salariés sont les banques, les assurances et les services aux entreprises (sauf SSII) et ceux qui en donnent le moins sont les services publics et non marchands ; ceci n'est, en soi, pas propre aux métiers des TIC. On constate également que ce sont les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications qui offrent le plus souvent des avantages liés au métier (GSM, ordinateur portable, connexion à domicile) et la voiture de service.

**Les revenus**  
Salariés actifs dans les métiers TIC / Branches d'activité

	Sociétés de services infor. Télécommunications	Industrie, commerce, transports, communications (sauf télécom.)	Banques, assurances, services aux entreprises (sauf SSII)	Administration publique, éducation, santé et action sociale, autres services
Forfait/ contrats commerciaux	4%	2%	2%	3%
Salaire de base	95%	94%	95%	97%
Treizième mois	74%	78%	92%	45%
Primes de mérite	25%	30%	57%	5%
Primes particulières	23%	30%	48%	18%
Commissions	4%	1%	-	2%
Intervention dans les frais de déplacement domicile/lieu de travail	36%	49%	58%	44%
Chèques repas	60%	70%	60%	35%
Assurance groupe	57%	50%	82%	21%
Assurance soins de santé	48%	44%	69%	32%
Ordinateur	45%	38%	37%	20%
GSM	47%	28%	34%	12%
Connexion à domicile	23%	15%	24%	11%
Voiture de service	48%	17%	21%	1%
<b>Êtes-vous satisfait de votre salaire ? oui</b>	<b>60%</b>	<b>64%</b>	<b>74%</b>	<b>51%</b>

Il y a également un lien entre le niveau d'études et la composition du salaire, un lien qui est également déterminé par le type d'insertion professionnelle. Nous avons vu, par exemple, que les licenciés et maîtres étaient, plus souvent que les autres, occupés dans les secteurs qui apparemment offrent le plus d'avantages (les banques, les assurances et les services aux entreprises - sauf SSII)

**Les revenus**

Salariés actifs dans les métiers TIC / Niveaux d'études

	Ingénieur	Licence et maîtrise	Graduat	Prom. sociale, FPQ, cycle secondaire, autres
Forfait/ contrats commerciaux	1%	5%	1%	7%
Salaire de base	94%	95%	97%	89%
Treizième mois	81%	71%	76%	56%
Primes de mérite	35%	30%	27%	16%
Primes particulières	22%	29%	31%	13%
Commissions	3%	2%	2%	4%
Intervention dans les frais de déplacement domicile/lieu de travail	38%	44%	48%	40%
Chèques repas	71%	57%	59%	30%
Assurance groupe	63%	63%	50%	29%
Assurance soins de santé	53%	56%	47%	29%
Ordinateur	43%	42%	35%	31%
GSM	41%	35%	34%	36%
Connexion à domicile	24%	19%	20%	11%
Voiture de service	35%	34%	28%	23%

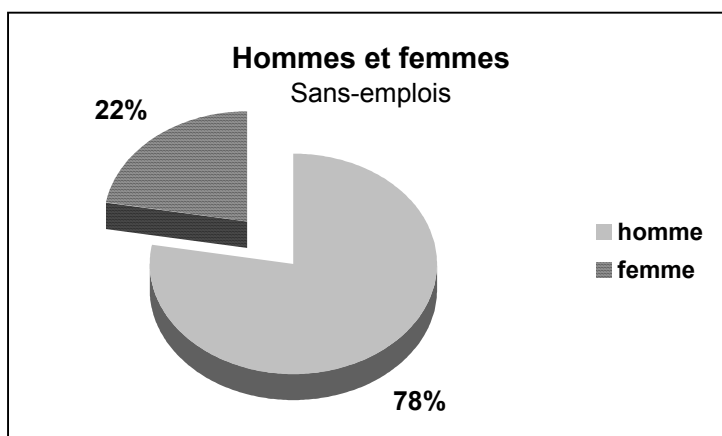
**FTU**

## Zoom sur les personnes sans emploi

Une formation à un métier TIC ne garanti pas d'emblée un emploi. Pour certains profils, l'entrée dans l'emploi sera plus laborieuse. Pour les plus jeunes, il faut compter avec une période, souvent brève, d'ajustement entre la fin de la scolarité et l'entrée dans la vie professionnelle.

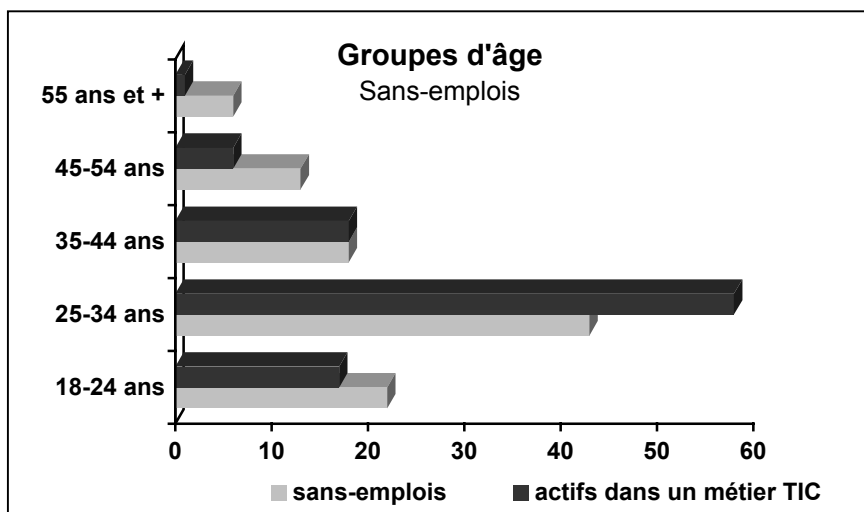
### 1. Qui sont les personnes sans emploi ?

Les personnes sans emploi sont pour 22% des femmes et 78% des hommes. Dans l'ensemble des actifs, des sans-emplois et des actifs dans un autre métier, les femmes représentent 19%. Elles sont donc proportionnellement légèrement plus nombreuses parmi les sans-emplois.



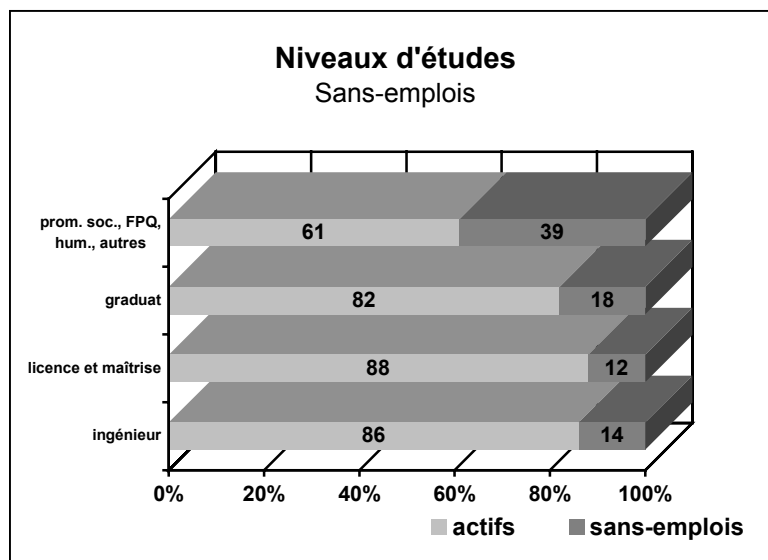
Si l'on compare la population des actifs dans un métier TIC et celle des personnes formées aux TIC mais actuellement sans emploi, nous pouvons constater deux choses : d'une part, les sans-emplois sont plus nombreux dans les catégories d'âge au-delà de 45 ans et d'autre part, ils sont aussi plus nombreux parmi les moins de 25 ans. Pour cette dernière catégorie, on peut émettre l'hypothèse d'une transition entre la formation et l'emploi dans la mesure où nous avons aussi interrogé (en décembre) des étudiants qui avaient terminé leurs études en juin ou en septembre de

la même année. C'est dans la tranche d'âge des 25 à 34 ans que l'écart entre les actifs et les sans-emplois est le plus élevé.



## 2. Les niveaux d'études et types de formation

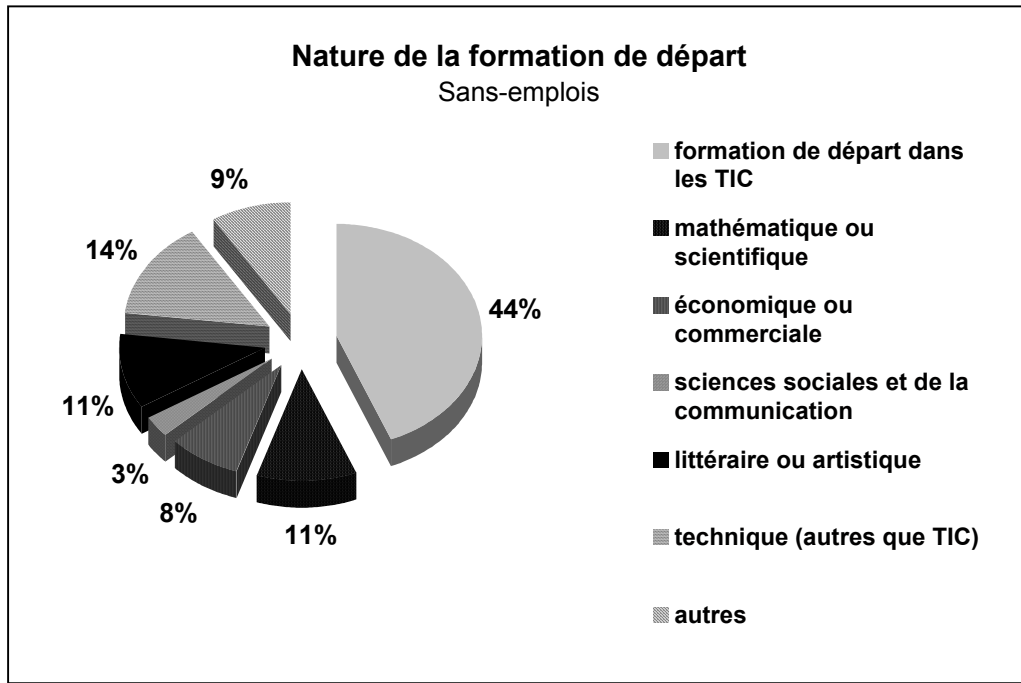
Dans les métiers TIC, comme dans d'autres métiers, le niveau d'études a une incidence sur l'insertion professionnelle et l'expérience du chômage. Le pourcentage de personnes sans emploi parmi les gradués, licenciés et maîtres et ingénieurs est sensiblement le même, de 12% à 18%. Pour les personnes formées aux métiers TIC et issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire, le pourcentage de sans-emplois est de 39%.



Si l'on observe à présent la nature de la formation de départ et que l'on compare le graphique suivant avec celui de la page 28 qui concerne la même information relative aux formations de départ, mais pour l'ensemble des répondants (actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers), on pourra constater les décalages suivants : dès que l'on ne



s'intéresse qu'aux personnes sans emploi, la part des personnes formées aux TIC dès le départ diminue (de 54% à 44%) ; les catégories qui augmentent le plus sont les filières techniques autres que les TIC (de 9% à 14%) et la filière littéraire et artistique (de 6% à 11%).



**FTU**

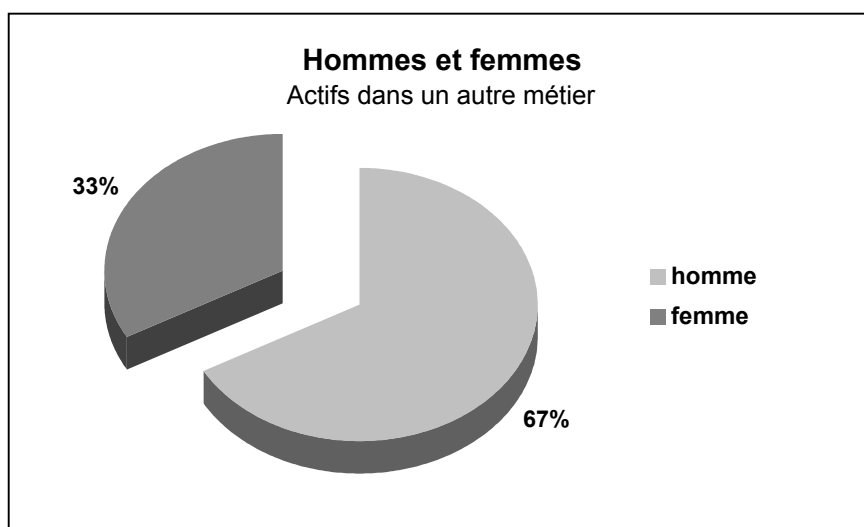
## Zoom sur les personnes qui ont abandonné les métiers TIC

**M**algré un passage par une formation dans le domaine des TIC, certains exercent aujourd'hui un autre métier. Le plus souvent, cette réorientation sera motivée par le fait d'avoir eu d'autres opportunités plus intéressantes ou de ne pas avoir trouvé d'emploi dans ce domaine.

### 1. Qui sont ces personnes ?

Parmi les répondants à l'enquête, qui tous à un moment de leur parcours de formation se sont formés à un métier TIC, nous en avons 13% qui sont actifs mais qui exercent aujourd'hui un autre métier. Qui sont ces personnes ?

Le premier constat qui peut être fait est que la part des femmes est plus importante dans ce groupe : elles sont 33% alors qu'elles représentent 16% des actifs dans les métiers TIC et 19% des personnes sans emploi.



Les personnes qui exercent aujourd'hui un autre métier sont sensiblement plus âgées que celles qui sont actives dans un métier TIC. Néanmoins, cette différence est réelle mais pas spectaculaire. En effet, les moins de 35 ans représentent 61% des actifs dans un autre métier et 75% des actifs dans un métier TIC, tandis que les 35 à 54 ans représentent 37% dans la première catégorie et 24% dans la seconde.

### Groupes d'âge

	Sans-emplois	Actifs autres métiers	Actifs TIC
18 à 24 ans	22%	9%	17%
25 à 34 ans	43%	52%	58%
35 à 44 ans	18%	24%	18%
45 à 54 ans	13%	13%	6%
55 ans et plus	4%	2%	1%

## 2. Les niveaux d'études et types de formation

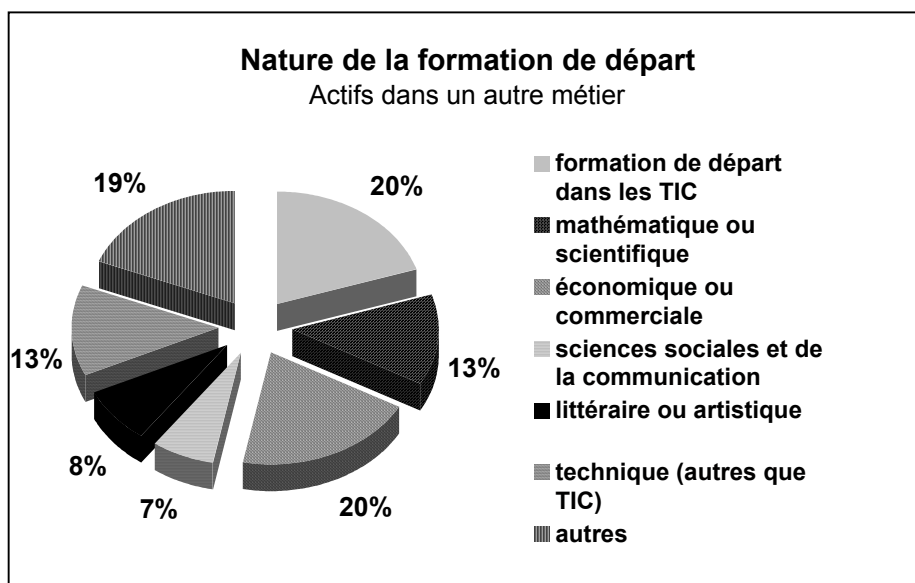
Entre les actifs dans un métier TIC et les actifs dans un autre métier, la distribution des niveaux de qualification présente des différences : on a d'une part 12% d'ingénieurs pour les actifs dans un autre métier et 10% pour les actifs dans un métier TIC, et respectivement, 22% et 28% de licenciés et maîtres, 39% et 48% de gradués. La part des personnes formées en formation d'adultes ou issues du cycle secondaire est cependant plus élevée (27%).

### Niveaux d'études

	Sans-emplois	Actifs autres métiers	Actifs TIC
Ingénieur	6%	12%	10%
Licence et maîtrise	13%	22%	28%
Graduat	38%	39%	48%
Promotion sociale, FPQ, secondaire et autres	43%	27%	14%

Les différences entre les actifs dans un métier TIC et les actifs dans un autre métier sont nettement plus marquées si l'on observe les parcours de formation. Ainsi, seulement 20% des personnes actives dans un autre métier ont été formées aux TIC dès le départ. 80% proviennent d'autres parcours de formation et ont, à un moment de ce parcours, choisi de se former à un métier TIC. Parmi les personnes actives dans un autre métier, 20% proviennent de la filière économique ou commerciale, 13%

de la filière mathématique ou scientifique, 13% des filières techniques autres que les TIC (voir graphique et tableau suivants).



**Nature de la formation de départ**

	Sans-emplois	Actifs autres métiers	Actifs TIC
Formation de départ dans les TIC	44%	20%	64%
Mathématique ou scientifique	11%	13%	10%
Économique ou commerciale	8%	20%	7%
Sciences sociales et sciences de la communication	3%	7%	4%
Littéraire ou artistique	11%	8%	4%
Technique (autres que TIC)	14%	13%	6%
Autres	9%	19%	6%

### 3. Pourquoi avoir changé de métier ?

Pourquoi, malgré un passage par une formation à un métier TIC, ces personnes exercent-elles aujourd'hui un autre métier ? Plusieurs réponses étaient possibles. Les raisons les plus fréquemment citées sont le fait de n'avoir jamais trouvé d'emploi dans ce domaine (33%) et/ou d'avoir eu d'autres opportunités plus intéressantes (36%). L'abandon du métier par manque d'intérêt, parce les conditions de travail ne convenaient pas ou parce les compétences n'étaient plus à jour représentent ensemble 16%

des réponses, la perte d'emploi, 10%. Le goût du changement représente 10% des réponses.

**Les raisons de la réorientation**

Vous avez eu d'autres opportunités plus intéressantes	36%
Vous n'avez jamais trouvé d'emploi dans ce domaine	33%
Vous avez changé de métier parce que finalement vous n'aimiez pas ce type de travail	10%
Vous aimez changer et vous n'envisagez pas une carrière dans un seul métier	10%
Vous avez perdu votre emploi	10%
Vos qualifications sont devenues dépassées	3%
Vous avez changé de métier parce que les conditions de travail étaient trop dures	3%
Autres	10%

## Les parcours professionnels féminins

Les parcours professionnels féminins présentent des différences parfois importantes avec ceux de leurs collègues masculins. Leurs conditions d'emploi et leur insertion professionnelle sont aussi en partie différentes. Pour cette raison, nous avons choisi de consacrer un chapitre entier à la situation spécifique des femmes dans ces métiers plutôt que de disperser l'information dans chacun des autres chapitres. Cette vision d'ensemble permettra mieux de saisir les spécificités des parcours des hommes et des femmes. Ce chapitre s'intéresse essentiellement aux femmes *actives* dans un métier TIC.

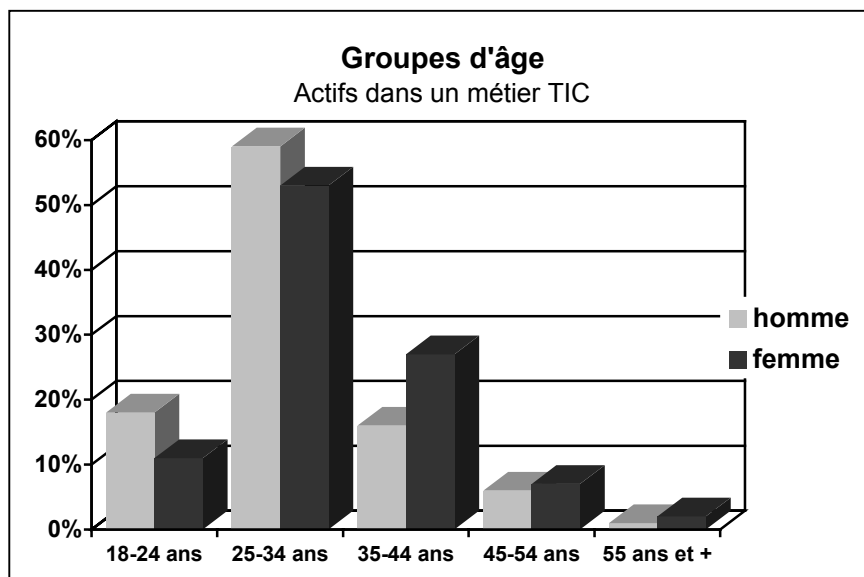
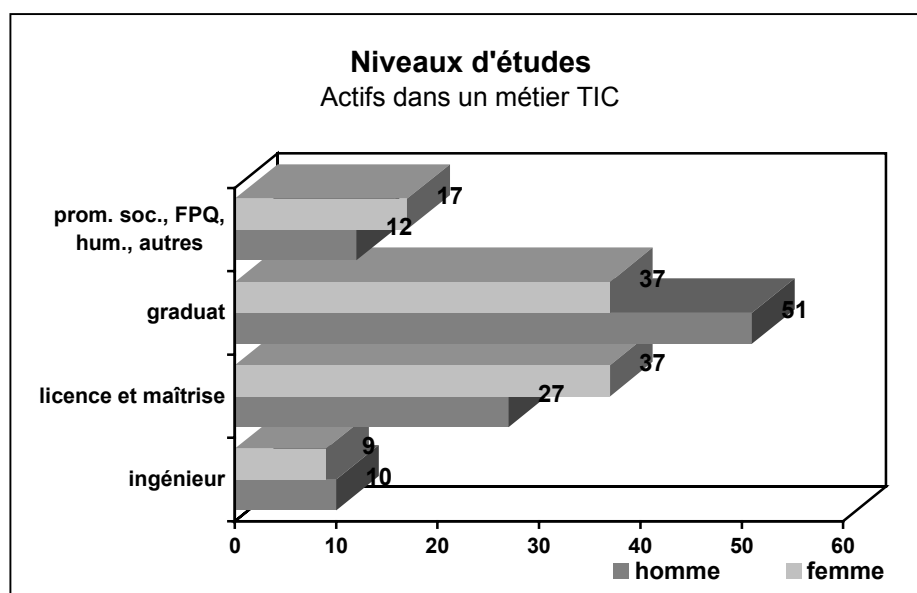
### 1. Caractéristiques de l'insertion des femmes

Les femmes sont peu nombreuses dans les métiers et les formations TIC. Ceci est un constat qui a déjà pu être fait. L'enquête nous donne une mesure précise de leur présence ou de leur absence de ces domaines d'activité. Elles sont :

- 16% parmi les actifs dans les métiers des TIC ;
  - 11% parmi ceux qui sont formés aux TIC dès le départ ;
  - 22% parmi ceux qui sont au départ formés à un autre métier ;
- 19% parmi les sans-emplois ;
- 33% parmi ceux qui exercent aujourd'hui un autre métier.

Celles qui sont actives dans les métiers TIC ont des niveaux de qualification équivalents à ceux de leurs collègues masculins, voire même sensiblement plus élevés. Elles sont 37% à avoir un niveau de formation de licenciées ou maîtres, pour 27% d'hommes. Parmi les gradués, la proportion d'hommes est beaucoup plus élevée, 51% pour 37% parmi les femmes. Elles sont aussi proportionnellement un peu plus nombreuses parmi les personnes issues de formation d'adultes ou du cycle secondaire, soit 17% de femmes et 12% de d'hommes.

Elles sont aussi sensiblement plus âgées mais elles sont proportionnellement plus nombreuses à entrer dans ces métiers après un autre parcours de formation ou une autre expérience professionnelle.



Elles sont 16% à travailler à temps partiel. Les hommes sont 2%.

## 2. Les métiers exercés

Parmi les actifs dans les métiers, on constate que les femmes sont moins nombreuses dans les professions très techniques (51% des femmes et 65% des hommes) ainsi que dans les fonctions de support (17% des femmes et 40% des hommes). Elles sont proportionnellement plus nombreuses dans les métiers de l'internet et du multimédia (31% des femmes et 16% des hommes).

Rappelons que pour cette question, plusieurs réponses étaient possibles, le cumul d'activités étant fréquent. Ceci explique pourquoi le total des



pourcentages de la colonne des hommes, comme des femmes, représente plus que 100%.

**Professions des actifs dans les métiers TIC**

Homme / femme

	Homme	Femme
Analyste programmeur, programmeur; concepteur/développeur d'applications ou de systèmes; architecte (ou ingénieur) systèmes ou réseaux; directeur informatique	65%	51%
Concepteur ou développeur de sites web; infographiste; webmaster	16%	31%
Consultant (ERP, e-commerce, e-learning); consultant (services et conseils informatiques)	18%	17%
Administrateur de réseaux; opérateur helpdesk; superviseur de call centre; technicien PC ou réseaux; assistance aux utilisateurs	40%	17%
Autres	15%	20%

**3. L'insertion sectorielle**

Les femmes sont proportionnellement moins nombreuses dans les secteurs industriels, le commerce, les transports et les communications (5% pour 13% d'hommes). Elles sont par contre plus nombreuses dans les secteurs public et non marchand (22% pour 15% d'hommes). Elles sont proportionnellement aussi nombreuses que les hommes à travailler dans les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications (45% pour les femmes et 47% pour les hommes). Elles sont également proportionnellement plus nombreuses à travailler dans les petites entreprises.

**Répartition des actifs dans les métiers des TIC par secteurs d'activité - Homme / femme**

	Homme	Femme
Sociétés de services informatiques et télécommunications	47%	45%
Industrie, commerce, transports et communications (sauf télécom.)	13%	5%
Banques, assurances, services aux entreprises (sauf SSII)	18%	15%
Administration publique, éducation, santé et action sociale, autres services	15%	22%
Autres	6%	13%

## 4. Les compétences mobilisées

Le type d'insertion professionnelle mobilise des portefeuilles de compétences spécifiques. Ainsi, proportionnellement moins nombreuses que les hommes dans les métiers plus techniques, les femmes sont aussi proportionnellement moins nombreuses à déclarer que certaines connaissances liées à la technique sont importantes dans leur travail : les connaissances en système d'exploitation et de sécurité, les connaissances en hardware et les connaissances en conception et gestion de réseaux.

Elles sont, par contre, proportionnellement plus nombreuses que les hommes à déclarer que des connaissances liées à l'internet et au multimédia sont importantes dans leur travail. Même chose en ce qui concerne la connaissance du métier de l'entreprise ainsi que les connaissances commerciales et pédagogiques

### Importance de diverses connaissances dans le travail actuel des actifs dans les métiers TIC

Pourcentages de réponses « très important » et « important »

	Homme	Femme
Systèmes d'exploitation et sécurité	71%	45%
Programmation et langages	63%	61%
Intégration d'applications	58%	51%
Développement de logiciels	55%	50%
Conception et gestion de réseaux	49%	32%
Hardware	49%	27%
<i>Conception et gestion de sites web</i>	33%	43%
<i>Graphisme, mise en page, édition multimédia</i>	17%	38%
Activité de l'entreprise	67%	75%
<i>Anglais</i>	84%	76%
<i>Néerlandais</i>	35%	37%
<i>Autres langues que néerlandais et anglais</i>	12%	12%
Capacité à gérer des relations commerciales	28%	31%
Marketing	11%	22%
<i>Capacité à travailler en groupe</i>	89%	91%
<i>Capacité à communiquer</i>	86%	93%
<i>Compétences pédagogiques</i>	56%	77%
<i>Capacité à diriger une équipe</i>	50%	50%

## 5. Spécificités des métiers et carrières féminines

Le marché du travail dans le monde professionnel des TIC se caractérise par des normes d'emploi propres (réelles mais aussi supposées) qui peuvent être plus ou moins défavorables aux femmes, notamment : l'exigence de disponibilité et les difficultés de gestion du temps ; les progressions par mobilité externe et les carrières nomades ; le besoin continu de formation et d'autoformation ; l'individualisation de la relation d'emploi, notamment en ce qui concerne les aspects liés au salaire. Qu'en est-il dans la réalité ? Les femmes sont-elles moins disponibles ? Négocient-elles moins bien leurs conditions salariales ? Sont-elles opposées à la mobilité professionnelle ? L'enquête nous apporte une série de réponses qui vont, entre autres, à l'encontre de certaines idées reçues sur les métiers des TIC et l'attitude des femmes.

### La gestion du temps et la disponibilité

Le tableau suivant nous montre que les femmes sont proportionnellement un peu moins nombreuses à allonger leur temps de travail à travers des heures supplémentaires régulières (41% des femmes et 55% des hommes) et du travail régulier à la maison (16% des femmes et 20% des hommes). Par contre, elles sont aussi nombreuses à effectuer régulièrement des déplacements professionnels (34% des femmes et 36% des hommes).

Elles sont aussi plus nombreuses à avoir des jeunes enfants à la maison (37% des femmes et 29% des hommes). Ceci n'est pas sans incidence sur la manière de gérer la disponibilité temporelle. Néanmoins, le problème ne semble pas vraiment être la durée du travail mais plutôt le manque d'autonomie dans la gestion du temps de travail.

### Gestion du temps et disponibilité

Actifs dans un métier TIC

	Homme	Femme
Effectuent régulièrement des heures supplémentaires	55%	41%
Ramènent régulièrement du travail à la maison (soir, WE)	20%	16%
Effectuent régulièrement des déplacements professionnels	36%	34%
Ont un ou des enfants de moins de 12 ans au foyer	29%	37%

### Les carrières nomades

Les chiffres de l'enquête nous montrent que les femmes ont proportionnellement connu plus de changements dans leurs parcours professionnels que les hommes, que ce soit en changeant de métier, en changeant d'employeur ou en changeant de statut professionnel. Notons que ces changements étaient le plus souvent volontaires.

Elles sont toutefois proportionnellement moins nombreuses à envisager de continuer une carrière de ce type. Elles sont 8% à envisager de

poursuivre une carrière dans les TIC en changeant plusieurs fois d'employeur ; les hommes sont 23% à envisager ce scénario.

### Changements dans le parcours professionnel

Actifs dans un métier TIC

	Homme	Femme
Ont déjà, au cours de leur carrière, exercé d'autres métiers que les métiers TIC	32%	51%
Ont connu une alternance d'emplois salariés/indépendants	9%	13%
Ont changé d'employeur au cours de leur carrière	59%	67%

En matière de perspectives d'emploi, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à avoir un emploi sûr (61% pour 51% d'hommes). Elles sont, par contre, proportionnellement moins nombreuses à avoir des perspectives de promotion (27% pour 36% des hommes). Elles sont toutefois proportionnellement plus nombreuses à se satisfaire de leur emploi actuel et à ne souhaiter aucun changement (44% des femmes et 33% des hommes partagent cet avis). Enfin, elles sont proportionnellement plus nombreuses à envisager de quitter un jour les métiers TIC (26% pour 13% d'hommes).

### Perspectives

Salariés actifs dans les métiers TIC

	Homme	Femme
Je n'ai pas de crainte pour ma sécurité d'emploi dans mon emploi actuel	51%	61%
J'ai des perspectives de promotion dans mon entreprise	36%	27%
J'envisage de poursuivre ma carrière dans les TIC mais en changeant plusieurs fois d'employeur	23%	8%
Mon emploi actuel me satisfait et je ne souhaite pas de changement	33%	44%
Je ne compte pas travailler dans les TIC toute ma carrière	13%	26%

### L'individualisation de la relation salariale

Les métiers des TIC ont la réputation d'être des métiers dans lesquels l'individualisation de la relation salariale est très répandue. Cette gestion individuelle des conditions d'emploi et de travail semble être défavorable aux femmes. Aux inégalités traditionnelles se superposerait le fait que les femmes « se vendraient » moins bien que les hommes... ou que les employeurs introduisent des discriminations dans l'attribution des compléments salariaux. Les données relatives à la composition des

salaires nous montrent des différences qui sont quasi toujours en défaveur des femmes. S'il faut tenir compte d'une insertion sectorielle en partie différente, celle-ci n'explique cependant pas tout. Ainsi, les femmes sont proportionnellement aussi nombreuses que les hommes à travailler dans les sociétés de services informatiques et dans les entreprises de télécommunications, des entreprises qui proposent fréquemment à leur personnel des avantages liés au métier comme le GSM, l'ordinateur portable, la connexion à domicile, la voiture de service. On peut voir dans le tableau que les hommes sont beaucoup plus nombreux à profiter de ce type d'avantages.

**Composition des revenus**  
Salariés actifs dans les métiers TIC

	Homme	Femme
Forfait/ contrats commerciaux	4%	2%
Salaire de base	96%	97%
Treizième mois	74%	65%
Primes de mérite	27%	28%
Primes particulières	29%	18%
Commissions	2%	3%
Intervention dans les frais de déplacement domicile/lieu de travail	45%	46%
Chèques repas	56%	48%
Assurance groupe	54%	49%
Assurance soins de santé	48%	50%
Ordinateur	40%	22%
GSM	37%	24%
Connexion à domicile	20%	16%
Voiture de service	30%	23%

**FTU**

## Les conditions de travail et les relations sociales

Les conditions de travail dans les métiers des TIC semblent plutôt positives, malgré certains stéréotypes concernant l'individualisme ou les rythmes du travail. La gestion du temps, si elle déborde sur le temps privé, permet aussi certains compromis. Quant aux relations sociales, si le syndicat est une figure plutôt absente dans ces métiers, on y trouve plus d'incertitudes et de questions que de rejet de l'institution syndicale.

### 1. Le degré de satisfaction dans le travail

D'une manière générale, il semble à la lecture du tableau suivant que les opinions soient plutôt positives en ce qui concerne divers aspects liés au travail comme : les relations avec les collègues et les supérieurs, les responsabilités à assumer, les horaires de travail. C'est en matière d'accès à la formation que les taux d'insatisfaction sont les plus élevés (38%), viennent ensuite les perspectives de carrière (26% d'insatisfaits), les revenus (26%) et la manière dont le travail est reconnu (23%). C'est par rapport aux perspectives de carrière que le pourcentage d'indifférents est le plus élevé (25%).

Il y a peu de différences entre hommes et femmes actifs dans les métiers TIC par rapport à ces questions d'opinion, hormis en ce qui concerne la satisfaction concernant les revenus, 34% des femmes se déclarent peu satisfaites ou pas du tout satisfaites de leurs revenus pour 24% d'hommes dans cette situation. C'est également plus souvent les personnes issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire qui se déclarent insatisfaites de leurs revenus (38%). Il n'y a guère d'autres différences très significatives entre les groupes issus de niveaux de formation différents, ni entre les salariés de différentes branches d'activité.

### Opinions des salariés des métiers des TIC par rapport à une série d'aspects concernant l'emploi actuel

	Très satisfait et satisfait	Indif- férent	Peu satisfait et pas du tout satisfait
Vos horaires de travail	82%	8%	10%
Vos revenus	60%	14%	26%
Vos perspectives de carrière	49%	25%	26%
Vos possibilités de suivre des formations	43%	19%	38%
La quantité de travail qui vous est confiée	64%	21%	15%
Votre niveau de responsabilité dans votre travail	78%	14%	8%
La manière dont votre travail est reconnu	62%	15%	23%
Les relations avec vos collègues	84%	10%	6%
Les relations avec vos supérieurs	74%	14%	12%

## 2. La gestion du temps de travail

Les salariés des TIC ont la réputation de travailler à des rythmes effrénés, avec des horaires très étendus, c'est du moins l'image généralement véhiculée autour de cette profession. Qu'est-il réellement ? Tous les salariés sont-ils concernés de la même manière par ce « cliché » ?

Une question demandait aux salariés des métiers TIC s'ils avaient recours à une série d'arrangements en matière d'organisation du temps de travail, comme le télétravail, les heures supplémentaires, le travail à domicile...

Effectuer des heures supplémentaires de manière régulière concerne un peu plus de la moitié des actifs des métiers TIC. Le télétravail, compris comme un temps de substitution, c'est-à-dire travailler à la maison au lieu d'aller au bureau, est peu répandu, contrairement à ce que l'on suppose généralement par rapport à ces métiers (10% de pratique régulière). Par contre, ramener du travail à la maison, le soir ou le week-end, une autre forme de télétravail mais qui allonge le temps de travail, est plus fréquent (19%). 27% des actifs dans les métiers des TIC disent aussi pouvoir adapter leurs horaires de travail à leurs contraintes personnelles (famille, enfants...). Enfin, travailler régulièrement chez le client concerne 28% des actifs dans les métiers TIC.

Les femmes sont un peu plus nombreuses que les hommes à recourir régulièrement au télétravail, respectivement 14% et 9%. Elles sont un peu



moins nombreuses à ramener du travail à la maison (20% des hommes et 16% des femmes) et à effectuer régulièrement des heures supplémentaires (55% des hommes et 41% des femmes).

**Taux de recours à divers arrangements en matière  
d'organisation du travail**  
Salariés des métiers des TIC

	Très souvent et souvent	Parfois	Rarement et jamais
Pratiquer le télétravail (à domicile) au moins un jour par semaine	10%	11%	79%
Ramener du travail à la maison le soir ou le week-end	19%	24%	57%
Effectuer des heures supplémentaires	53%	31%	16%
Travailler principalement chez les clients	28%	10%	62%
Adapter vos horaires de travail à vos contraintes personnelles (famille, enfants...)	27%	33%	40%

Les ingénieurs et les licenciés et maîtres sont moins nombreux à recourir au télétravail tel qu'il est précisé dans la question. Ramener régulièrement du travail à la maison est le plus fréquent chez les personnes issues de la formation d'adultes ou du cycle secondaire (25%). Travailler régulièrement chez les clients est le moins fréquent chez les licenciés et maîtres (22%) et le plus fréquent chez les personnes issues de la formation d'adultes ou du cycle secondaire (41%). La possibilité d'adapter ses horaires de travail à ses contraintes personnelles augmente avec le niveau du diplôme (30% des ingénieurs et licenciés et maîtres, 25% des gradués et 19% du quatrième groupe).

En matière d'organisation du travail, la branche d'activité va introduire des différences importantes sur certains points, notamment dans le fait de travailler surtout chez les clients, de ramener du travail à la maison, de recourir au télétravail, de disposer de marges de manœuvre par rapport aux contraintes privées.

**Taux de recours à divers arrangements en matière  
d'organisation du travail / Branches d'activité**  
Salariés des métiers des TIC

<i>Très souvent et souvent</i>				
	Sociétés de services infor. Télécommunications	Industrie, commerce, transports, communications (sauf télécom.)	Banques, assurances, services aux entreprises (sauf SSII)	Administration publique, éducation, santé et action sociale, autres services
Pratiquer le télétravail (à domicile) au moins un jour par semaine	12%	5%	5%	11%
Ramener du travail à la maison le soir ou le week-end	16%	18%	18%	28%
Effectuer des heures supplémentaires	54%	54%	54%	48%
Travailler principalement chez les clients	48%	11%	11%	10%
Adapter vos horaires de travail à vos contraintes personnelles (famille, enfants...)	28%	20%	28%	20%

### 3. Les relations sociales

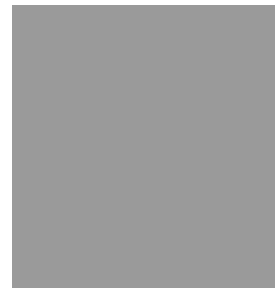
Dans le domaine des relations sociales, d'autres hypothèses sont également associées à ces métiers. On y trouverait des personnes très individualistes, peu sensibles à la question syndicale et préférant régler elles-mêmes tout ce qui concerne la relation salariale.

Les résultats de l'enquête montrent bien que, malgré des taux de syndicalisation extrêmement faibles et un souci de régler individuellement une partie des termes de la relation d'emploi, les salariés actifs dans les métiers des TIC ne rejettent pas l'institution syndicale. Le message est beaucoup plus ambigu. Il reste une franche majorité de salariés qui considèrent que l'organisation syndicale a un rôle à jouer dans le monde du travail, surtout lorsque des difficultés surviennent. Il faut aussi noter le nombre élevé de sans avis, c'est-à-dire les salariés qui n'expriment ni leur accord, ni leur rejet, mais qui ne savent pas se prononcer sur ce que devrait être le rôle d'une organisation syndicale. On trouve là l'indicateur d'un besoin de réfléchir au rôle de l'institution syndicale, aux formes de rattachement à cette dernière et aux frontières entre ce qui devrait relever de la négociation individuelle et de la négociation collective.

**Opinions des actifs dans les métiers TIC  
par rapport à l'organisation syndicale**

<i>Quelle est votre opinion sur le rôle du syndicat par rapport au milieu de travail des métiers des TIC ?</i>			
	Tout à fait d'accord et d'accord	Sans avis	Pas d'accord et pas du tout d'accord
Négocier les conditions d'emploi pour l'ensemble des salariés d'une entreprise	<u>51%</u>	<u>35%</u>	14%
Servir de médiateur en cas de difficultés individuelles dans l'entreprise	<u>62%</u>	27%	11%
Assurer l'égalité de traitement entre les travailleurs d'une même entreprise	47%	<u>34%</u>	19%
Intervenir en cas de problèmes collectifs (restructuration d'entreprise, licenciement collectif, etc.)	<u>70%</u>	23%	7%
Fournir des services individuels aux affiliés (services juridiques, etc.)	59%	<u>32%</u>	9%
L'organisation des syndicats n'est pas adaptée aux métiers des TIC	27%	<u>44%</u>	29%
Aujourd'hui, les travailleurs sont capables de gérer eux-mêmes les questions liées au travail qui les concernent	22%	<u>37%</u>	<u>41%</u>

**FTU**



## Résumé

L'enquête MÉTIC fait partie d'un projet de recherche consacré aux métiers des technologies de l'information et de la communication. Elle s'intéresse aux parcours professionnels, aux conditions d'emploi, à l'évolution des compétences. Ce dossier fait partie d'un ensemble de trois rapports présentant les résultats de la recherche MÉTIC. Il s'agit ici d'une enquête par questionnaire, qui a été réalisée entre décembre 2003 et février 2004. L'échantillon est composé d'anciens étudiants et stagiaires provenant d'une sélection d'établissements d'enseignement supérieur de type court, de type long et universitaire et de centres de formation d'adultes. L'enquête a été réalisée par voie postale et par voie électronique, 1062 personnes ont répondu (taux de réponse de 15%).

Dans l'exploitation des résultats, les réponses seront souvent divisées entre les sous-groupes suivants : les actifs dans les métiers TIC ; les actifs dans un autre métier ; les personnes qui sont sans emploi. Nous distinguerons également : des personnes formées dès le départ aux métiers TIC ; des personnes formées dans un autre domaine au départ mais réorientées ensuite vers les métiers TIC.

### **Profil général des professionnels des TIC**

La population globale des professionnels des TIC (actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers) est majoritairement masculine. On compte 81% d'hommes et 19% de femmes.

Parmi cette population de personnes ayant eu, dès le départ ou plus tard, une formation à un métier TIC, on en compte deux tiers, soit 66%, qui sont effectivement actives dans un métier TIC. 13% exercent aujourd'hui un autre métier et 21% sont à la recherche d'un emploi.

Si l'on observe les niveaux de formation, on constate que le groupe numériquement le plus important parmi les professionnels des TIC est celui des diplômés : il représente 45%. Ici également, nous reprenons l'ensemble des personnes formées aux métiers TIC, qu'elles soient actives, au chômage ou qu'elles exercent aujourd'hui un autre métier. Un quart (25%) ont un niveau de formation de licencié ou maître, soit 4 ou 5 ans de formation après le cycle secondaire. 9% viennent de la filière « ingénieur » et 21% sont issus de l'enseignement de promotion sociale,

du cycle secondaire, de la formation professionnelle qualifiante (FPQ) ou d'autres parcours similaires.

Parmi l'ensemble des professionnels des TIC (actifs + sans-emplois + actifs autres métiers), la moitié (50%) ont suivi une formation professionnelle qualifiante. Ceux qui sont actifs aujourd'hui dans un métier TIC sont 44% à avoir suivi une formation professionnelle qualifiante, ceux qui sont actuellement sans emploi sont 62% et ceux qui exercent un autre métier sont 61%. Dans la même population de référence, on compte également 22% de personnes qui ont obtenu une ou plusieurs certifications privées (Microsoft, Cisco...).

Un peu plus de la moitié (54%) des professionnels des TIC (actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers) sont dans la tranche d'âge des 25 à 34 ans, 19% ont entre 35 et 44 ans, 8% ont entre 45 et 54 ans et 2% ont plus de 55 ans.

Si l'on s'intéresse à présent aux seuls actifs dans un métier TIC, on constate que la majorité (62% des réponses) est occupée par des activités « au cœur » des métiers, avec un fort contenu technique ; 34% effectuent des activités de support ; 18% effectuent un travail de consultant et 17% sont actifs dans les services internet et le multimédia. Ce total est supérieur à 100 car plusieurs réponses étaient possibles : 30% des répondants ont coché deux réponses et 17% en ont coché 3. Notons, enfin, que 15% des répondants exercent des activités qui n'ont pas été prévues dans la liste proposée.

Les *actifs* dans les métiers des TIC sont occupés actuellement pour un peu moins de la moitié (47%) dans les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications. Les autres professionnels sont distribués dans ce que l'on appelle les secteurs utilisateurs : 17% dans les banques et autres institutions financières ; 12% dans l'industrie, le commerce, les transports, les communications (sauf télécommunications) ; 17% dans l'administration publique, l'éducation, la santé, l'action sociale, et les autres services ; 7% dans une catégorie « autres ».

D'une manière générale, 38% des actifs dans les métiers des TIC sont occupés dans des entreprises de plus de 1000 personnes et 66% dans des entreprises de 100 personnes ou plus.

Les actifs dans les métiers TIC ont, pour la plupart, des contrats à temps plein et à durée indéterminée (83%). Le travail à temps partiel est peu fréquent (5%) et le travail indépendant ne représente que 4%.

### **Formation et compétences**

Nous avons demandé à tous les actifs dans un métier TIC de signaler quelles sont les connaissances qui sont importantes dans leur activité. Nous avons proposé une liste de dix-huit connaissances susceptibles d'être utiles dans leur travail actuel. Pour chacune, les répondants

exprimaient leur avis sur base d'une échelle allant de « très important » à « pas important du tout ». Ces connaissances ont ensuite été regroupées en six groupes de compétences :

- des compétences liées à la technique ;
- des compétences dans le domaine de l'internet et du multimédia ;
- des compétences liées à l'activité de l'entreprise ;
- des compétences linguistiques ;
- des compétences commerciales ;
- des compétences appelées « soft », plus liées à la capacité à travailler en groupe, à communiquer...

Les chiffres montrent l'importance de chacun de ces groupes de compétences. Si les compétences techniques sont essentielles, elles sont loin de suffire. Les compétences « soft » liées à la capacité à travailler en groupe et à communiquer sont également très souvent citées comme étant importantes. L'anglais est incontournable, le néerlandais l'est moins. Les compétences commerciales ne sont pas prioritaires pour beaucoup de professionnels des TIC. Par contre, la connaissance du métier de l'entreprise est très souvent citée. L'enquête montre également que les compétences prioritaires ne sont pas tout à fait identiques selon les niveaux de formation.

Une autre question, d'opinion celle-là, demandait aux actifs dans un métier TIC ce qu'ils pensaient d'une série d'éléments concernant la formation. Ils sont 45% à considérer que les certifications privées sont importantes dans un CV ; 57% à penser que la pratique de l'apprentissage en ligne est importante dans leur métier ; 73% à penser que leur travail actuel est tout à fait en adéquation avec leur formation ; 53% à penser qu'il importe de connaître Linux et les logiciels libres ; 44% à penser que les employeurs laissent du temps à leurs salariés pour s'autoformer.

Dans les parcours de formation, on peut constater que parmi l'ensemble des répondants (actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers), 46% n'ont suivi aucune formation professionnelle qualifiante (FPQ), 41% en ont suivi une et 13% en ont suivi plus d'une. Ce sont d'abord les personnes non formées aux TIC dès le départ qui sont les plus nombreuses à avoir suivi une ou des formations professionnelles qualifiantes (63% de ces personnes). Ces personnes sont aussi plus nombreuses à avoir obtenu une certification privée (32% pour 20% de ceux qui sont formés aux TIC au départ). Ceux qui sont formés au départ aux métiers TIC sont aussi 33% à avoir suivi une FPQ par la suite.

### **Parcours professionnels**

On peut, dans le groupe des professionnels des TIC (actifs + sans-emplois + actifs autres métiers), distinguer deux sous-groupes : d'une part, ceux qui dès le départ ont choisi cette orientation et se sont formés en conséquence (54%) et d'autre part, ceux qui ont commencé leur parcours de formation dans d'autres domaines (46%). Parmi ces derniers

on compte 10% de personnes qui viennent de la filière mathématique ou scientifique et 9% qui viennent de la filière économique ou commerciale. Il y a également 9% de personnes qui viennent de filières techniques autres que les TIC et 6% qui viennent de la filière artistique ou littéraire.

Si l'on ne prend en compte que les personnes qui sont actives actuellement dans un métier TIC, nous avons 64% de personnes formées dès le départ aux TIC et 36% de personnes formées à autre chose au départ.

Nous pouvons constater que, parmi ces actifs dans les métiers TIC, 60% n'ont jamais connu le chômage, 16% l'ont connu pendant une période inférieure à 6 mois, 11% l'ont connu pendant une période de 6 à 12 mois, 8% pendant une période de 1 à 2 ans et 5% pendant une période supérieure à 2 ans. La situation est cependant sensiblement différente si l'on distingue les personnes formées dès le départ aux TIC et celles qui sont venues plus tard dans ces formations. L'expérience du chômage est plus rare pour ceux qui sont entrés directement dans ces filières. Elle est plus importante pour ceux qui ont connu d'autres expériences professionnelles ou de formation.

Trouver le premier emploi peut prendre des voies différentes. Nous reprenons ici les réponses qui concernent les salariés actifs dans un métier TIC. Il n'apparaît pas y avoir une voie privilégiée qui se démarquerait fortement des autres. La réponse à une annonce est importante (23%), le stage aussi (20%) mais également l'intermédiation de l'école ou du centre de formation (16%), les relations personnelles (16%) et la candidature spontanée (15%). Internet reste la voie la moins fréquente, même dans ce type de métier (6%).

La filière de formation choisie a cependant une incidence sur la manière de rechercher et de trouver le premier emploi. Ainsi, on constate que le stage est important pour les gradués (25%) et les personnes issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire (26%). Pour ces derniers, hormis les gradués, le rôle de l'école ou du centre de formation est également important, avec le stage, cela représente, dans leur cas, 50% des premiers emplois. Les relations personnelles sont une ressource pour trouver un premier emploi, surtout dans le cas des licenciés et maîtres (21%), de même que la candidature spontanée (18%). La réponse à une annonce procure un quart des premiers emplois aux ingénieurs, aux licenciés et maîtres et aux gradués.

Nous avons demandé aux personnes actives actuellement dans un métier TIC comment elles percevaient leur sécurité d'emploi. Plusieurs réponses étaient possibles à cette question. On peut constater que les personnes les plus confiantes dans leur sécurité d'emploi sont les licenciés et maîtres (58%).

Entre 24 et 31% (selon le niveau d'études) des actifs dans un métier TIC disent travailler dans des entreprises en difficulté mais nous avons



également entre 25 et 29% de salariés (selon le niveau d'études) qui pensent que, quoi qu'il arrive, ils retrouveront toujours du travail.

Un cinquième des ingénieurs et des personnes issues de formation d'adultes ou du cycle secondaire craignent de voir leurs compétences devenir vite obsolètes. Ce sentiment est beaucoup moins présent chez les gradués et les licenciés et maîtres.

On constate également un peu plus d'insécurité quand on n'est pas formé aux métiers TIC dès le départ. Ce sentiment de sécurité ou d'insécurité est lié au niveau de formation des personnes, mais aussi aux types d'entreprise dans lesquelles elles sont insérées.

Qu'en est-il des perspectives d'avenir des salariés actifs dans les métiers TIC ? Pour cette question également, plusieurs réponses étaient possibles. On constate que 38% des gradués ont des perspectives de promotion dans leur entreprise. Pour tous les autres, les pourcentages vont de 30% à 33%. Entre 12% et 16% sont d'abord préoccupés par la recherche d'une plus grande stabilité d'emploi. Changer plusieurs fois d'employeur au cours de la carrière est une perspective pour 16% à 27% des répondants. Ce sont les licenciés et maîtres qui sont les plus nombreux à envisager des changements d'employeur (27%). Alors que certains recherchent le changement, d'autres se déclarent satisfaits de leur emploi actuel et ne souhaitent pas de changement : de 24% à 37% des répondants (selon le niveau d'études). Ce sont les gradués et les personnes issues de formation d'adultes et du cycle secondaire qui sont les plus nombreuses à exprimer cette opinion, respectivement 38% et 37%.

Enfin, notons également que 13% à 19% des répondants, selon le niveau d'études, déclarent ne pas envisager de travailler toute leur vie dans un métier TIC. Le maximum se trouve chez les licenciés et maîtres, avec près d'un cinquième de personnes exprimant cet avis (19%).

Les perspectives d'avenir dépendent également des branches d'activité dans lesquelles les salariés sont occupés.

Dans les métiers TIC, qui ont la réputation d'être plutôt bien rémunérés, les salariés sont-ils satisfaits de leur revenu ? C'est le cas pour 63% des licenciés et maîtres et des gradués, 62% des ingénieurs et 42% des personnes issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire.

La composition du revenu va cependant dépendre des niveaux de formation mais surtout des secteurs d'activité. C'est dans les banques, les assurances et les services aux entreprises (sauf SSII) que le pourcentage de satisfaction est le plus élevé (74%) et dans les services publics et non marchands qu'il est le moins élevé (51%).

D'une manière générale, les secteurs qui donnent le plus d'avantages à leurs salariés sont les banques, les assurances et les services aux entreprises (sauf SSII) et ceux qui en donnent le moins sont les services

publics et non marchands ; ceci n'est pas propre aux métiers des TIC. On constate également que ce sont les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications qui offrent le plus souvent des avantages liés au métier (GSM, ordinateur portable, connexion à domicile) et la voiture de service.

### **Zoom sur les sans-emplois**

Les personnes sans emploi sont pour 22% des femmes et 78% des hommes. Dans l'ensemble reprenant les actifs + les sans-emplois + les actifs dans un autre métier, les femmes représentent 19%. Elles sont donc proportionnellement un peu plus nombreuses parmi les sans-emplois.

Si l'on compare la population des actifs dans un métier TIC et celle des personnes formées aux TIC mais actuellement sans emploi, nous pouvons constater deux choses : d'une part, les sans-emplois sont plus nombreux dans les catégories d'âge au-delà de 45 ans et d'autre part, ils sont aussi plus nombreux parmi les moins de 25 ans. Pour cette dernière catégorie, on peut émettre l'hypothèse d'une transition entre la formation et l'emploi dans la mesure où nous avons aussi interrogé (en décembre) des étudiants qui avaient terminé leurs études en juin ou en septembre de la même année.

Dans les métiers TIC, comme dans d'autres métiers, le niveau d'études a une incidence sur l'insertion professionnelle et l'expérience du chômage. Le pourcentage de personnes sans emploi parmi les gradués, licenciés et maîtres et ingénieurs est sensiblement le même, de 12% à 18%. Pour les personnes formées aux métiers TIC et issues de la formation d'adultes et du cycle secondaire, le pourcentage de sans-emplois est de 39%.

Si l'on s'intéresse à la nature de la formation de départ des sans-emplois par rapport à celle de l'ensemble des répondants (actifs TIC + sans-emplois + actifs autres métiers), on pourra constater les décalages suivants : dès que l'on ne s'intéresse qu'aux personnes sans emploi, la part des personnes formées aux TIC dès le départ diminue (de 54% à 44%) ; les catégories qui augmentent le plus sont les filières techniques, autres que les TIC (de 9% à 14%) et la filière littéraire et artistique (de 6% à 11%).

### **Zoom sur les personnes qui ont abandonné les métiers TIC**

Parmi les répondants à l'enquête, qui tous à un moment de leur parcours de formation se sont formés à un métier TIC, nous en avons 13% qui sont actifs mais qui exercent aujourd'hui un autre métier. Qui sont ces personnes ?

Le premier constat qui peut être fait est que la part des femmes est plus importante dans ce groupe : elles sont 33% alors qu'elles représentent 16% des actifs dans les métiers TIC et 19% des personnes sans emploi.

Les personnes qui exercent aujourd'hui un autre métier sont sensiblement plus âgées que celles qui sont actives dans un métier TIC. Néanmoins, cette différence est réelle mais pas spectaculaire. En effet, les moins de 35 ans représentent 61% des actifs dans un autre métier et 75% des actifs dans un métier TIC, tandis que les 35 à 54 ans représentent 37% dans la première catégorie et 24% dans la seconde.

Entre les actifs dans un métier TIC et les actifs dans un autre métier, la distribution des niveaux de qualification présente des différences : on a d'une part 12% d'ingénieurs pour les actifs dans un autre métier et 10% pour les actifs dans un métier TIC, et respectivement, 22% et 28% de licenciés et maîtres, 39% et 48% de gradués. La part des personnes formées en formation d'adultes ou issues du cycle secondaire est cependant plus élevée (27%).

Les différences entre les actifs dans un métier TIC et les actifs dans un autre métier sont nettement plus marquées si l'on observe les parcours de formation. Ainsi, seulement 20% des personnes actives dans un autre métier ont été formées aux TIC dès le départ. 80% proviennent d'autres parcours de formation et ont, à un moment de ce parcours, choisi de se former à un métier TIC. Parmi les personnes actives dans un autre métier, 20% proviennent de la filière économique ou commerciale, 13% de la filière mathématique ou scientifique, 13% des filières techniques autres que les TIC.

Pourquoi, malgré un passage par une formation à un métier TIC, ces personnes exercent-elles aujourd'hui un autre métier ? Plusieurs réponses étaient possibles. Les raisons les plus fréquemment citées sont le fait de n'avoir jamais trouvé d'emploi dans ce domaine (33%) et/ou d'avoir eu d'autres opportunités plus intéressantes (36%). L'abandon du métier par manque d'intérêt, parce les conditions de travail ne convenaient pas ou parce que les compétences n'étaient plus à jour représentent ensemble 16% des réponses ; la perte d'emploi, 10%. Le goût pour le changement représente 10% des réponses.

### **Parcours professionnels féminins**

Les parcours professionnels féminins présentent des différences parfois importantes avec ceux de leurs collègues masculins. Les femmes sont peu nombreuses dans les métiers et les formations TIC. Ceci est un constat qui a déjà pu être fait. L'enquête nous donne une mesure précise de leur présence ou de leur absence de ces domaines d'activité. Elles sont : 16% parmi les actifs dans les métiers des TIC ; 11% parmi ceux qui sont formés aux TIC dès le départ ; 22% parmi ceux qui sont, au départ, formés à un autre métier ; 19% parmi les sans-emplois ; 33% parmi ceux qui exercent aujourd'hui un autre métier.

Celles qui sont actives dans les métiers TIC ont des niveaux de qualification équivalents à ceux de leurs collègues masculins, voire même sensiblement plus élevés. Elles sont 37% à avoir un niveau de formation de licenciées ou maîtres, pour 27% d'hommes. Parmi les gradués, la

proportion d'hommes est beaucoup plus élevée, 51% pour 37% parmi les femmes. Elles sont aussi proportionnellement un peu plus nombreuses parmi les personnes issues de formation d'adultes ou du cycle secondaire, soit 17% de femmes et 12% d'hommes.

Elles sont aussi sensiblement plus âgées mais elles sont proportionnellement plus nombreuses à entrer dans ces métiers après un autre parcours de formation ou une autre expérience professionnelle.

Elles sont 16% à travailler à temps partiel. Les hommes sont 2%.

Parmi les actifs dans les métiers TIC, on constate que les femmes sont moins nombreuses dans les professions très techniques (51% des femmes et 65% des hommes) ainsi que dans les fonctions de support (17% des femmes et 40% des hommes). Elles sont proportionnellement plus nombreuses dans les métiers de l'internet et du multimédia (31% des femmes et 16% des hommes). Rappelons que pour cette question, plusieurs réponses étaient possibles, le cumul d'activités étant fréquent. Ceci explique pourquoi le total des réponses des femmes, comme des hommes, représente plus que 100%.

Les femmes sont proportionnellement moins nombreuses dans les secteurs industriels, du commerce, des transports et des communications (5% pour 13% d'hommes). Elles sont par contre plus nombreuses dans les secteurs public et non marchand (22% pour 15% d'hommes). Elles sont proportionnellement aussi nombreuses que les hommes à travailler dans les sociétés de services informatiques et les entreprises de télécommunications (45% pour les femmes et 47% pour les hommes). Elles sont également proportionnellement plus nombreuses à travailler dans les petites entreprises. Le type d'insertion professionnelle mobilise des portefeuilles de compétences spécifiques.

Le marché du travail dans le monde professionnel des TIC se caractérise par des normes d'emploi propres (réelles mais aussi supposées) qui peuvent être plus ou moins défavorables aux femmes, notamment : l'exigence de disponibilité et les difficultés de gestion du temps ; les progressions par mobilité externe et les carrières nomades ; le besoin continu de formation et d'autoformation ; l'individualisation de la relation d'emploi, notamment en ce qui concerne les aspects liés au salaire. Qu'en est-il dans la réalité ?

Les chiffres nous montrent que les femmes sont proportionnellement un peu moins nombreuses à allonger leur temps de travail à travers des heures supplémentaires régulières (41% des femmes et 55% des hommes) et du travail régulier à la maison (16% des femmes et 20% des hommes). Par contre, elles sont aussi nombreuses que leurs collègues masculins à effectuer régulièrement des déplacements professionnels (34% des femmes et 36% des hommes).

Les chiffres de l'enquête nous montrent également que les femmes ont proportionnellement connu plus de changements (souvent volontaires) dans leurs parcours professionnels que les hommes, que ce soit en changeant de métier, en changeant d'employeur ou en changeant de statut professionnel (salarié/indépendant). Elles sont toutefois proportionnellement moins nombreuses à envisager de continuer une carrière de ce type. Elles sont 8% à envisager de poursuivre une carrière dans les TIC en changeant plusieurs fois d'employeur ; les hommes sont 23% à envisager ce scénario.

En matière de perspectives d'emploi, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses à avoir un emploi sûr (61% pour 51% d'hommes). Elles sont, par contre, proportionnellement moins nombreuses à avoir des perspectives de promotion (27% pour 36% des hommes). Elles sont toutefois proportionnellement plus nombreuses à se satisfaire de leur emploi actuel et à ne souhaiter aucun changement (44% des femmes et 33% des hommes partagent cet avis). Enfin, elles sont proportionnellement plus nombreuses à envisager de quitter un jour les métiers TIC (26% pour 13% d'hommes).

Les métiers des TIC ont la réputation d'être des métiers dans lesquels l'individualisation de la relation salariale est très répandue. Cette gestion individuelle des conditions d'emploi et de travail semble être défavorable aux femmes. Aux inégalités traditionnelles se superposerait le fait que les femmes « se vendraient » moins bien que les hommes... ou que les employeurs introduisent des discriminations dans l'attribution des compléments salariaux... Les données relatives à la composition des salaires nous montrent des différences qui sont quasi toujours en défaveur des femmes. S'il faut tenir compte d'une insertion sectorielle en partie différente, celle-ci n'explique cependant pas tout.

### **Les conditions de travail et les relations sociales**

D'une manière générale, il semble que les opinions des actifs des métiers TIC soient plutôt positives en ce qui concerne divers aspects liés au travail, comme les relations avec les collègues et les supérieurs, les responsabilités à assumer, les horaires de travail. C'est en matière d'accès à la formation que les taux d'insatisfaction sont les plus élevés (38%), viennent ensuite les perspectives de carrière (26% d'insatisfaits), les revenus (26%) et la manière dont le travail est reconnu (23%). C'est par rapport aux perspectives de carrière que le pourcentage d'indifférents est le plus élevé (25%).

Les salariées des TIC ont la réputation de travailler à des rythmes effrénés, avec des horaires très étendus, c'est du moins l'image généralement véhiculée autour de cette profession. Qu'est-il réellement ? Effectuer des heures supplémentaires de manière régulière concerne un peu plus de la moitié des actifs des métiers TIC (53%). Le télétravail, compris comme un temps de substitution, c'est-à-dire travailler à la maison au lieu d'aller au bureau, est peu répandu, contrairement à ce que l'on suppose généralement par rapport à ces métiers (10% de pratique régulière). Par

contre, ramener du travail à la maison, le soir ou le week-end, une autre forme de télétravail mais qui allonge le temps de travail, est plus fréquent (19%). 27% des actifs dans les métiers des TIC disent aussi pouvoir adapter leurs horaires de travail à leurs contraintes personnelles (famille, enfants...). Enfin, travailler régulièrement chez le client concerne 28% des actifs dans les métiers TIC.

Dans le domaine des relations sociales, d'autres hypothèses sont également associées à ces métiers. On y trouverait des personnes très individualistes, peu sensibles à la question syndicale et préférant régler elles-mêmes tout ce qui concerne la relation salariale. Les résultats de l'enquête montrent bien que, malgré des taux de syndicalisation extrêmement faibles et un souci de régler individuellement une partie des termes de la relation d'emploi, les salariés actifs dans les métiers des TIC ne rejettent pas l'institution syndicale. Le message est beaucoup plus ambigu. Il reste une franche majorité de salariés qui considèrent que l'organisation syndicale a un rôle à jouer dans le monde du travail, surtout lorsque des difficultés surviennent. Il faut aussi noter le nombre élevé de sans avis, c'est-à-dire les salariés qui n'expriment ni leur accord, ni leur rejet, mais qui ne savent pas se prononcer sur ce que devrait être le rôle d'une organisation syndicale. On trouve là l'indicateur d'un besoin de réfléchir au rôle de l'institution syndicale, aux formes de rattachement à cette dernière et aux frontières entre ce qui devrait relever de la négociation individuelle et de la négociation collective.



## Table des matières

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>5</b>
Le projet de recherche MÉTIC .....	5
L'enquête : objectifs et déroulement.....	6
Présentation du dossier .....	8
<b>CHAPITRE I</b>	
<b>PROFIL GÉNÉRAL DES PROFESSIONNELS DES TIC .....</b>	<b>9</b>
1. Profil général : sexe, âge, niveaux d'études .....	9
2. Nature des professions exercées.....	12
3. Insertion sectorielle et types d'entreprise .....	15
4. Statuts professionnels des actifs .....	17
<b>CHAPITRE II</b>	
<b>LA FORMATION ET LES COMPÉTENCES .....</b>	<b>19</b>
1. Des compétences variées et complémentaires .....	19
2. Apprendre grâce au travail .....	21
3. Continuer à suivre des formations .....	22
4. Quelques opinions concernant la formation .....	24
<b>CHAPITRE III</b>	
<b>LES PARCOURS PROFESSIONNELS.....</b>	<b>27</b>
1. La formation de départ .....	27
2. L'expérience du chômage .....	28
3. Le premier emploi .....	29
4. La sécurité d'emploi et les perspectives.....	30
5. La composition des revenus.....	33
<b>CHAPITRE IV</b>	
<b>ZOOM SUR LES PERSONNES SANS EMPLOI .....</b>	<b>37</b>
1. Qui sont les personnes sans emploi ? .....	37
2. Les niveaux d'études et types de formation.....	38

<b>CHAPITRE V</b>	
<b>ZOOM SUR LES PERSONNES QUI ONT ABANDONNÉ</b>	
<b>LES MÉTIERS TIC.....</b>	<b>41</b>
1. Qui sont ces personnes ?.....	41
2. Les niveaux d'études et types de formation.....	42
3. Pourquoi avoir changé de métier ?.....	43
<b>CHAPITRE VI</b>	
<b>LES PARCOURS PROFESSIONNELS FÉMININS .....</b>	<b>45</b>
1. Caractéristiques de l'insertion des femmes .....	45
2. Les métiers exercés.....	46
3. L'insertion sectorielle .....	47
4. Les compétences mobilisées .....	48
5. Spécificités des métiers et carrières féminines.....	49
<b>CHAPITRE VII</b>	
<b>LES CONDITIONS DE TRAVAIL ET LES RELATIONS SOCIALES .....</b>	<b>53</b>
1. Le degré de satisfaction dans le travail .....	53
2. La gestion du temps de travail.....	54
3. Les relations sociales .....	56
<b>RÉSUMÉ.....</b>	<b>59</b>