

LA LOUVIERE FOREM

— NOUVELLE GAZETTE 18/07/07

## Des formations "call center"

### On demande de plus en plus d'opérateurs de call center. Le Forem va en former

**Les call centers se multiplient en Belgique comme ailleurs. Le secteur est porteur en terme d'emploi. Reste à former des opérateurs...**

Pour satisfaire une demande grandissante, le Forem vient d'annoncer qu'il proposera prochainement des formations d'opérateur "call center" pour les demandeurs d'emploi des régions de Charleroi, La Louvière et Mons. C'est ce qu'a indiqué la ministre wallonne en charge de la Formation, Marie Arena, récemment interpellée au parlement wallon par la députée bourgmestre d'Enghien, Florine Pary-Mille (MR).

#### TAUX D'INSERTION ÉLEVÉ

Des expériences pilotes avaient été menées à Liège et dans le Hainaut occidental et le bilan de ces formations se révèle positif. On a en effet constaté un taux d'insertion élevé, dans un secteur qui a connu une croissance de 6 à 9 % en 2006 et qui compte à ce jour quelque 55.000 postes.

Deux formations étaient proposées. La première, dite "classique" dure quatre mois et porte

notamment sur la communication, la bureautique, le néerlandais, le marketing. Un module de formation d'une durée de deux mois est aussi disponible, ainsi que des formations spécifiques aux besoins d'employeurs particuliers.

#### BILAN POSITIF

Le taux d'insertion des personnes formées à Liège depuis janvier 2006 est de 96 % pour les formations à la carte, soit 206 personnes engagées, et de 80 % pour les formations récurrentes du Forem, soit 154 personnes engagées.

Vingt-sept demandeurs d'emploi ont par ailleurs suivi une formation sollicitée par la société Transcom, qu'ils ont ensuite intégrée, et 179 ont fait de même pour une société sous-traitante de Luminus.

Le Forem Formation liégeois forme également les travailleurs à la demande des entreprises: un module est par exemple en cours chez Browning, filiale de la FN.

Fort de ces résultats, le Forem liégeois a déposé sa candidature pour être reconnu comme centre de validation des compétences.

À Mouscron, à l'issue de la première session, 10 des 12 personnes formées ont accédé à un emploi.

#### POUR LE CENTRE

Sensible à ces résultats positifs, Mme Pary-Mille a insisté auprès de Marie Arena sur l'intérêt de développer ces modules dans des régions comme le Centre.

Dans sa réponse, la ministre a annoncé que le projet était à l'étude pour les zones de Charleroi, La Louvière et Mons.

La députée a également *"pris acte que le Forem explorait toute piste susceptible d'aider les femmes et personnes à mobilité réduite de se positionner sur le marché du travail... Une personne handicapée physique peut très bien exercer la fonction d'opérateur call center, pour autant que tous les aménagements au sein de l'entreprise soient prévus. Des employeurs pourraient aussi s'investir dans l'intégration de personnes malvoyantes, moyennant un outil de travail adapté"* explique Olivier Francq, coordinateur du projet au Forem. L'entreprise d'insertion "Entra Call" d'Heppignies (Fleurus)



Les call centers se multiplient et créent de l'emploi. Des formations existent maintenant... ■ C.F.

s'inscrit depuis plusieurs années dans cette perspective, note le fonctionnaire.

#### JOB FOCUS

Pour rappel, le 12 janvier 2006, les ministres de la Formation et de l'Emploi, Marie Arena et Jean-Claude Marcourt avaient

lancé, en collaboration avec le Forem, un plan d'action "Job Focus" axé sur l'analyse de 40 métiers en pénurie de main-d'œuvre - dont celui d'opérateur call center - et les pistes de solutions.

Outre des tables rondes sectorielles en 2006, le dispositif pré-

voit l'augmentation du volume de formations qualifiantes, sous la coordination du Forem. Le Plan Marshall consacre 75 millions d'euros sur 4 ans à la réalisation des actions programmées dans le cadre de "Job Focus". «