



bruxelles formation

www.bruxellesformation.be

Analyse des fonctions significativement critiques

Mise à jour pour l'année 2013

Service Études et Statistiques
Décembre 2014

**BRUXELLES
FORMATION**

former pour l'emploi



Table des matières

I. Introduction	4
A. Les fonctions critiques : méthodologie de l'Observatoire	4
B. Les fonctions significativement critiques.....	6
C. Liste des fonctions significativement critiques.....	8
II. bf.industrie	10
A. Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2011	10
B. Liste des formations organisées par bf.industrie	11
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	12
III. bf.construction	17
A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011	17
B. Liste des formations organisées par bf.construction	18
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	19
IV. bf.logistique	22
A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011	22
B. Liste des formations organisées par bf.logistique.....	22
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	23
V. bf.bureau & services	25
A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011	25
B. Liste des formations organisées par bf.bureau & services	26
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	27
VI. bf.management & multimédiaTIC	32
A. Liste des domaines de bf.management & multimédiaTIC	32
B. Gestion et management.....	33
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011.....	33
2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC	34
3. Analyse des fonctions significativement critiques	34
C. Métiers administratifs	35
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011.....	35
2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC	35
3. Analyse des fonctions significativement critiques	36
D. Commerce & Vente.....	37
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011.....	37
2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC	37
3. Analyse des fonctions significativement critiques	38
E. TIC : Informatique	40
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011.....	40

2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC	41
3. Analyse des fonctions significativement critiques	41
F. TIC : Communicatiqu e et industries graphiques	44
1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011	44
2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC	45
VII. bf.tremplin.....	46
A. Liste des fonctions critiques depuis 2011	46
B. Liste des formations qualifiante organisées par bf.tremplin.....	47
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	48
VIII. Autres	52
A. Liste des fonctions critiques depuis 2011	52
C. Analyse des fonctions significativement critiques.....	52
IX. Conclusion.....	54
X. Bibliographie	56

I. Introduction

Cette année, nous nous concentrerons en priorité sur l'analyse de l'Observatoire et sur les éléments à retenir de cet outil dans le cadre des activités des centres de BRUXELLES FORMATION. Vous constaterez que ce document diffère assez peu des précédents et que les fonctions dites significativement critiques ainsi que les raisons de ces « pénuries » sont globalement les mêmes que pour l'année 2012. Nous avons décidé de conserver l'analyse par centre car celle-ci correspond mieux aux besoins de l'Institut.

A. Les fonctions critiques : méthodologie de l'Observatoire

Une fonction est déterminée comme critique par l'Observatoire en 2013 si trois conditions sont réunies:

- Un taux de satisfaction¹ inférieur à la moyenne ;
- Une durée d'ouverture supérieure à la médiane²
- Un minimum de 20 offres d'emploi reçues

Une fois que la fonction satisfait les trois critères **simultanément**, elle est reprise dans une liste qui est, ensuite, soumise au service employeur d'Actiris et dans certains cas, aux fédérations patronales qui qualifient et commentent les pénuries et qui ajoutent éventuellement d'autres fonctions, même si les seuils statistiques ne sont pas atteints.

Le tableau suivant nous donne un aperçu de l'évolution de ces conditions entre 2010 et 2013. Il mentionne également les principaux chiffres relatifs aux fonctions critiques sur cette période:

¹ Pourcentage de postes de travail satisfaits.

² La valeur qui permet de partager une série en deux parties de même nombre d'éléments.

	2010	2011	2012	2013
Taux de satisfaction moyen de l'ensemble des offres	68,0%	64,0%	65,6%	70,1%
Durée d'ouverture médiane de l'ensemble des offres	1,2 mois	1,2 mois	1 mois	0,9 mois
Nombre minimum d'offres	20	20	20	20
Nombre de professions « critiques »	74	81	71	80
Nombre d'emplois correspondants	5.627	9.048	8.022	8.078
% sur le nombre total d'offres d'emploi de l'année	25,2%	35,9%	35,6%	36,3%
Taux moyen de satisfaction pour les fonctions critiques	55,1%	59,3%	59,8%	65,2%
Durée d'ouverture médiane pour les fonctions critiques	1,3 mois	1,3 mois	1,3 mois	1,3 mois

Ce tableau nous informe qu'en 2013, le taux de satisfaction moyen de toutes les offres d'emploi est de 70,1%, la médiane de la durée d'ouverture de ces offres est de 0,9 mois et le nombre minimum d'offres à recevoir pour que la fonction puisse être considérée comme critique est de 20. L'Observatoire a ainsi établi une liste de 80 professions dites critiques (après relecture des conseillers), représentant ainsi 8.078 postes, soit 36,3% des offres d'emploi reçues en 2013. Ce qui en légère augmentation par rapport à 2011 et 2012. Le taux de satisfaction moyen des 80 fonctions critiques est de 65,2%, ce qui est plus de 5 points supérieur aux autres années et près de 10 points supérieur à l'année 2010 et la médiane de la durée d'ouverture de ces fonctions critiques est de 1,3 mois. Le taux de satisfaction élevé des fonctions critiques en 2013 nous rappelle que les fonctions critiques listées dans le rapport ne sont pas nécessairement des fonctions en pénurie au sens économique.

Exemple : La fonction de téléphoniste-réceptionniste est considérée comme critique par l'Observatoire car :

- Actiris a reçu 114 offres concernant cette fonction, soit un nombre supérieur aux 20 offres nécessaires ;
- Le taux de satisfaction est de 65,8%, soit inférieur au taux de satisfaction de l'ensemble des offres de l'année (70,1%) ;
- La durée nécessaire pour clôturer³ les offres relatives à la fonction de téléphoniste-réceptionniste était, en 2013, plus longue que la médiane de la durée d'ouverture de toutes les offres d'emploi (0,9 mois).

Cette fonction entre donc dans les critères statistiques pour figurer dans la liste des fonctions critiques. Les conseillers emploi d'Actiris, sur base de leur expérience, ont ensuite décidé de

³ Une offre est clôturée lorsqu'elle est satisfaite ou annulée

maintenir cette fonction dans la liste car ils ont considéré que les offres concernant la fonction de téléphoniste-réceptionniste étaient effectivement difficiles à satisfaire.

Remarque : la méthodologie utilisée par l'Observatoire fait qu'il y aura toujours des fonctions critiques même s'il n'y a aucune pénurie économique réelle. L'analyse de l'Observatoire **liste les fonctions pour lesquelles Actiris a le plus de mal** à trouver des candidats correspondant aux exigences des employeurs et il y aura toujours des offres plus difficiles ou plus longues à satisfaire que d'autres.

B. Les fonctions significativement critiques

L'Observatoire détermine, chaque année, une liste conséquente de fonctions dites critiques sur base des critères expliqués précédemment. Cette liste nous permet d'appliquer ensuite **notre propre filtre** et de déterminer, à partir de cet outil brut, les fonctions que nous considérons **au sens de BRUXELLES FORMATION et de ses compétences, comme significativement critiques.**

Une fonction sera considérée par BRUXELLES FORMATION comme significativement critique si elle répond à l'une des conditions suivantes:

- **La fonction est critique sur au moins les trois dernières années.** On parlera alors de fonction **structurellement critique.**

C'est le cas en 2013 de la fonction d'Electromécanicien.

- **La fonction est récurrente sur les deux dernières années, avec un nombre d'offres d'emploi proche de 50.**

C'est le cas en 2013 de la fonction d'Employé loi sociale et salaire.

- **La fonction n'est critique que la dernière année mais avec un nombre d'offres d'emploi important proche ou supérieur à 75.**

C'est le cas en 2013 de la fonction de collaborateur en gestion RH.

Sont exclues de la proposition de liste les fonctions qui n'entrent pas dans le champ d'action de BRUXELLES FORMATION.

- Instituteur d'enseignement primaire
- Professeur de néerlandais – anglais (enseignement secondaire inférieur)
- Secrétaire d'administration
- Ingénieur industriel
- Ect.

Ces critères et la liste qui résulte de leur application sont, bien entendu, soumis à discussion.

Nous croiserons ensuite cette analyse avec l'offre de formation proposée par BRUXELLES FORMATION en 2013 afin d'analyser plus en détail les différentes fonctions considérées comme significativement critiques et pour lesquelles BRUXELLES FORMATION propose des formations. Nous présenterons donc notre rapport principalement sur base des 5 centres de BRUXELLES FORMATION. On trouve également en fin de rapport une partie consacrée à bf.tremplin uniquement sur son volet qualifiant.

Via cette méthode, nous nous concentrerons sur des métiers en manque de main-d'œuvre et sur lesquels, BRUXELLES FORMATION a une prise directe ou peut proposer rapidement une offre de formation. Les offres répertoriées à Actiris ne couvrant pas l'ensemble du marché de l'emploi, nous avons pris en compte d'autres sources disponibles. Dès lors, ce rapport se basera également sur des sources émanant de Flandre et de Wallonie⁴.

⁴ FOREM, « liste des Fonctions critiques en Wallonie 2013 », Charleroi, 2014 disponible sur www.forem.be et VDAB, « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2013 », Bruxelles, 2014 disponible sur www.vdab.be.

C. Liste des fonctions significativement critiques

Lorsqu'on applique les critères préalablement cités aux fonctions critiques de l'Observatoire, on obtient 33 fonctions significativement critiques, dont 30 sont structurellement critiques.

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Industrie	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	<i>électromécanicien HVAC</i>	X	X	X
	Dessinateur en électricité	X	X	X
	Mécanicien réparateur de voiture	X	X	X
Construction	Technicien en construction	X	X	X
	<i>Conducteur de travaux</i>	X	X	X
	Dessinateur d'architecture	X	X	X
Logistique	Conducteur poids lourds permis C et E	X	X	X
Bureau et services	<i>Secrétaire juridique</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	<i>Employé loi-sociales et salaire</i>		X	X
	<i>Collaborateur en gestion RH</i>			X
	Employé de services commerciaux	X	X	X
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	<i>Télévendeur</i>	X	X	X
	<i>Comptable</i>	X	X	X

MMTIC : Commerce & Vente	<i>Délégué services</i>	X	X	X
	<i>Délégué bureautique</i>	X	X	X
	<i>Délégué technique</i>	X	X	X
Informatique	Analyste programmeur	X	X	X
	Programmeur	X	X	X
	<i>Analyste fonctionnel</i>	X	X	X
	<i>Ingénieur logiciel</i>	X	X	X
Tremplin	<i>Chef de partie</i>	X	X	X
	Serveur de restaurant	X	X	X
	Serveur de café	X	X	X
	<i>Chef de rang</i>	X	X	X
	<i>Vendeur services</i>	X	X	X
	<i>Vendeur en matériel hi-fi et informatique</i>	X	X	X
	<i>Vendeur en articles ménagers et d'habitation</i>	X	X	X
Autres	<i>Spécialiste en soins de beauté et du bien être</i>		X	X

Les fonctions représentées en gras sont directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION sur cette période (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapés) c'est-à-dire que l'apprentissage en formation est tourné directement voire exclusivement vers une fonction significativement critique dans 11 cas sur 33. Certaines des formations de BRUXELLES FORMATION permettent d'acquérir une partie des compétences nécessaires pour exercer les fonctions critiques inscrites en italique. 18 fonctions significativement critiques sont donc couvertes indirectement par les formations de BRUXELLES FORMATION. 4 fonctions significativement critiques ne sont nullement couvertes par notre organisme. Elles sont indiquées en rouge dans le tableau. Chacune de ces fonctions sera détaillée dans la suite du rapport et croisée avec le centre de formation qui la concerne. Certaines fonctions apparaîtront deux fois car elles concernent deux centres différents, c'est le cas de la fonction de comptable par exemple.

II. bf.industrie

A. Liste des fonctions critiques de l'Observatoire depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Industrie/Métal	Technicien en électromécanique	X	X	X
	Mécanicien industriel d'entretien	X	X	
	Mécanicien réparateur de voiture	X	X	X
	Mécanicien poids lourds	X		
	Electricien industriel	X	X	
	Electricien automation		X	
	Agent de maîtrise en électricité et électronique			X
	Electromécanicien	X	X	X
	Electromécanicien HVAC et CEDICOL	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	Technicien HVAC	X	X	X
	Dessinateur en mécanique	X		X
	Dessinateur en électricité	X	X	X
	Responsable contrôle qualité et méthode			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques répertoriées par l'Observatoire bruxellois de l'emploi depuis 2011. Les fonctions notées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations.

B. Liste des formations organisées par bf.industrie

Domaine	Ligne de produits	Produit
Technique/industrie	Electro-Technique	Agent de maintenance HVAC
		Agent de maintenance industriel
		Electromécanicien
		Electro-technique/électricité
		Technicien ascenseur
	Mécanique automobile/carrosserie	Mécanicien automobile
		Mécanicien polyvalent
	Assemblage mécanique	Tuyauteur industriel
		Soudeur et soudeur international
		Usineur commande numérique
		Assemblage en mécanique industrielle
	Confection textile	Nouvelles technologies textiles
DAO pour styliste		
Confection		Modéliste polyvalent

Nous retrouvons dans ce tableau⁵ les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION Industrie en 2013⁶. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques de l'Observatoire. bf.industrie dispense des formations qui, dans certains cas, sont en lien avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail, surtout dans le domaine de la mécanique et de l'électricité. En effet, 6 formations sur 14 sont directement ou indirectement concernées. Signalons que les formations dispensées par bf.industrie et qui ne concernent pas des fonctions critiques, selon les critères de l'Observatoire, sont généralement dispensées dans des grands secteurs de l'industrie comme le textile ou le métal. Ces métiers ne sont pas critiques, à Bruxelles, selon les rapports des fonctions critiques mais les fonctions du métal sont très régulièrement citées en Flandre et/ou en Wallonie.

⁵ Nous n'avons pas repris dans ce tableau la formation de « initiation au nettoyage à domicile » qui nous semble hors champs et pour laquelle on retrouve très peu d'heures données en 2013.

⁶ Les tableaux de formations reprennent les formations qualifiantes par centre sur base du relevé des heures et des stagiaires définitif 2013.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Industrie	<i>Technicien en électromécanique</i>	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X
	Technicien en électronique	X	X	X
	<i>Electromécanicien HVAC</i>	X	X	X
	Dessinateur en électricité	X	X	X
	Mécanicien réparateur de voiture	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de l'industrie. En **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de Bruxelles Formation et en **rouge** les fonctions non couvertes par Bruxelles Formation. On peut répertorier, dans ce secteur, 6 fonctions significativement critiques, selon les critères présentés dans l'introduction. Soulignons que toutes les fonctions reprises ci-dessus sont structurellement critiques. Notons que la fonction de dessinateur en électricité n'est pas couverte par bf.industrie mais bien par bf.management & multimédiaTIC.

Technicien en électromécanique

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	271	268	245
Offres reçues par Actiris	137	129	104
Taux de satisfaction %	48,2	38,0	49,0

Signalons que l'Observatoire répertorie ce métier comme critique depuis 1998 et que les problèmes quantitatifs existent malgré une réserve de main d'œuvre importante. L'exigence des employeurs est également importante. Ils demandent généralement plusieurs années d'expérience professionnelle ainsi qu'un niveau de diplôme élevé. Deux critères souvent difficiles à remplir pour les chercheurs d'emploi présents dans la réserve de main d'œuvre et auxquels on ajoute souvent des exigences de bilinguisme, un bon contact clientèle ainsi que

des connaissances en électronique, en technique de mesure ou encore en lecture de plan de montage.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les différentes formations en électromécanique et maintenance mais il n'existe pas de formation de Technicien en électromécanique en tant que telle. L'offre de formation n'est pas orientée vers les techniciens.

Électromécanicien HVAC

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	31	34	35
Offres reçues par Actiris	26	27	33
Taux de satisfaction %	50,0	25,9	60,6

Les conseiller d'Actiris soulignent pour cette fonction à la fois des difficultés qualitatives mais aussi des difficultés quantitatives. On peut d'ailleurs remarquer dans le tableau ci-dessus une réserve de main d'œuvre assez faible. Les employeurs demandent aux candidats de l'expérience professionnelle ou, tout au moins, des connaissances spécifiques en HVAC. En fonction des tâches à effectuer, le certificat de technicien agréé pour le réglage des brûleurs (CEDICOL) peut être demandé.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'agent de maintenance HVAC.

Electromécanicien

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	163	178	184
Offres reçues par Actiris	83	63	64
Taux de satisfaction %	28,9	33,3	37,5

Le problème est essentiellement le manque d'expérience et un manque d'aptitudes spécifiques à l'exercice du métier. Ces dernières résultent notamment du type de secteur dans lequel l'électromécanicien doit exercer. Comme pour les techniciens, la polyvalence exigée sur le marché du travail fait souvent défaut aux candidats notamment dans les domaines de l'électronique, de l'automatisation et de l'informatique. Un problème d'ordre quantitatif explique également la pénurie d'électromécaniciens. Soulignons aussi que **l'électromécanicien en HVAC** est une fonction critique qui revient depuis deux ans avec une réserve de main d'œuvre très faible.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'électromécanicien.

Technicien en électronique

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	256	241	229
Offres reçues par Actiris	55	31	33
Taux de satisfaction %	43,6	48,4	42,4

La pénurie est principalement qualitative. Les problèmes pointés par les conseillers d'Actiris sont un manque d'expérience des chercheurs d'emploi, un manque de connaissances en langues et des insuffisances dans les compétences spécifiques liées au métier.

Cette fonction n'est couverte ni directement, ni indirectement (BRUXELLES FORMATION ne dispense pas de formation en électronique).

Mécanicien réparateur de voiture

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	656	492	665
Offres reçues par Actiris	82	53	47
Taux de satisfaction %	41,5	23,2	61,7

Selon l'Observatoire, la profession de mécanicien automobile connaît régulièrement des difficultés de recrutement sur le marché de l'emploi bruxellois, et ce essentiellement en raison d'une inadéquation entre le profil recherché par les employeurs et le profil des candidats au poste.

Ainsi, les employeurs attendent souvent des candidats qu'ils possèdent une expérience dans ce métier, qu'ils maîtrisent les nouvelles technologies, qu'ils soient polyvalents et qu'ils disposent du savoir-faire spécifique en matière d'entretien correctif et préventif. Pour l'exercice de ces professions, l'accent est également mis sur l'aspect « mécatronique », à savoir une combinaison de mécanique et d'électronique. De plus, le bilinguisme ainsi que des aptitudes en communication et une certaine dose d'esprit orienté client, du moins lorsque ces mécaniciens sont en contact avec les clients, constituent des critères de sélection importants.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation de mécanicien automobile.

Dessinateur en électricité

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	9	20	24
Offres reçues par Actiris	34	28	28
Taux de satisfaction %	14,7	14,3	14,3

Les difficultés récurrentes pour le métier de dessinateur sont de nature aussi bien quantitative que qualitative selon l'Observatoire. Outre le fait que la réserve en main-d'œuvre pour ces métiers est insuffisante, souvent le profil des demandeurs d'emploi ne correspond pas au profil recherché par les employeurs. Ainsi, pratiquement toutes les entreprises demandent quelques années d'expérience professionnelle et une connaissance des systèmes CAD (Computer Aided Design). En outre, elles attendent généralement du candidat au poste qu'il dispose aussi de certaines connaissances techniques spécifiques en lien avec son domaine. Enfin, le niveau de formation et la connaissance des langues constituent souvent aussi un obstacle à l'engagement.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation de dessinateur d'étude spécialisé en électricité. Cette formation est organisée par bf.management & multiédiaTIC.

III. bf.construction

A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Construction	Dessinateur d'architecture	X	X	X
	Technicien en construction	X	X	X
	Conducteur de travaux	X	X	X
	Deviseur-métreur			X
	Chauffagiste d'entretien spécialisé en régulation de brûleur (Cedicol)			X
	Menuisier	X		
	Plombier-installateur sanitaire	X		X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques de la construction répertoriés par l'Observatoire bruxellois depuis 2011. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations. Les conditions de travail difficiles du secteur sont probablement une des causes importantes de ces pénuries de main d'œuvre. Rappelons que les ouvriers de la construction sont souvent recrutés par le bouche à oreille. Ces pratiques font qu'il est plus difficile d'évaluer l'ampleur exacte du problème de pénurie qui frappe le secteur.

B. Liste des formations organisées par bf.construction

Domaine	Ligne de produits	Produit
Construction	Gestion de chantier	Assistant chef de chantier
		Assistant chef d'équipe
		Assistant métreur-deviseur
	Gros œuvre	Coffreur
		Couvreur/ Couvreur-étancheur
		Maçon
	Techniques spéciales	Plombier
		Installateur sanitaire
		Réglage de brûleurs
		Monteur chauffage central
		Installateur électricien résidentiel
		Poseur de panneaux/solaires/photovoltaïques
		Isolation de façade
	Parachèvement	Peintre en bâtiment
		Placement de menuiserie extérieure
		Plafonneur
		Carreleur
	Génie civil	Ouvrier de voirie
Nettoyage	Nettoyage	Nettoyeur professionnel
		Inspecteur en nettoyage
		Aide à domicile
		Consultant titre service

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations dispensées par bf.construction en 2013 (nous avons exclu la formation magasinier). Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Construction	Technicien en construction	X	X	X
	<i>Conducteur de travaux</i>	X	X	X
	<i>Dessinateur d'architecture</i>	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur de la construction. En **gras** les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes par BRUXELLES FORMATION.

Technicien en construction (toutes spécialités)

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	108	94	99
Offres reçues par Actiris	54	55	51
Taux de satisfaction %	29,6	65,5	54,9

Les techniciens en construction sont touchés par le même type de pénurie que les autres techniciens des sciences appliquées (manque d'expérience professionnelle et niveau de diplôme élevé) si ce n'est que, dans ce cas, la pénurie quantitative est plus forte que dans le cas des autres fonctions de techniciens. Le tableau ci-dessus nous montre une aggravation de la pénurie quantitative entre 2010 et 2012.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'assistant

Conducteur de travaux

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	83	97	104
Offres reçues par Actiris	88	119	88
Taux de satisfaction %	51,1	52,1	54,5

Les conducteurs de travaux sont touchés par une pénurie quantitative importante en 2012, la réserve de main d'œuvre d'Actiris était insuffisante pour répondre à toute les offres reçues. Si le problème est quantitatif il est également qualitatif en effet, comme le technicien en construction (toutes spécialités), le conducteur de travaux doit disposer d'une connaissance approfondie des caractéristiques des matériaux et des professions du bâtiment, être à même de planifier et d'assurer le suivi et le contrôle des travaux et maîtriser les nouvelles techniques (écologiques). Il doit également avoir des compétences managériales et de gestion.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'assistant métreur-deviseur et assistant chef de chantier.

Dessinateur d'architecture

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	145	149	161
Offres reçues par Actiris	36	43	41
Taux de satisfaction %	50,0	27,9	48,8

Les difficultés pour cette fonction sont de mêmes natures que celles identifiées pour le dessinateur en électricité.

Cette fonction n'est pas couverte par l'offre de formation de bf.construction mais des formations de en dessin technique existent au centre bf.management & multimédiaTIC.

IV. bf.logistique

A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Logistique	Conducteur poids lourds permis C et E	X	X	X
	Employé magasinier – gestion de stock		X	
	Chef magasinier	X	X	
	Responsable logistique			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques du transport et de la logistique répertoriées par l'Observatoire bruxellois. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations.

B. Liste des formations organisées par bf.logistique

Domaine	Ligne de produits	Produit
Transport/Logistique	Logistique	Aide magasinier-cariste
		Cariste
		Magasinier
		E-logisticien
	Transport	Chauffeur bus-car
		Chauffeur taxi
		Conducteur poids-lourds (C)
		Conducteur poids lourds (CE)
		ADR

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations dispensées par bf.logistique en 2013. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Logistique	Conducteur poids lourds permis C et E	X	X	X

Pour rappel, dans ce tableau figure uniquement la fonction significativement critique pour le secteur de la logistique. En **gras** les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier dans ce secteur une fonction significativement critique.

Conducteur poids lourds permis C et E

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	285	311	323
Offres reçues par Actiris	48	38	42
Taux de satisfaction %	54,2	65,8	66,7

Depuis 2002 et même précédemment, les fonctions de conducteur poids lourds reviennent très régulièrement dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire. Soulignons qu'en 2013, on constate une hausse du nombre d'offres reçues par rapport à 2012 par Actiris ainsi qu'une augmentation du taux de satisfaction.

Le problème est ici clairement d'ordre qualitatif c'est-à-dire que les chercheurs d'emploi ne peuvent répondre au niveau d'exigence des employeurs. Selon ces derniers, ils n'auraient également pas suffisamment le sens des responsabilités au volant. En outre, une nouvelle réglementation relative à la qualification des chauffeurs professionnels est d'application depuis septembre 2009. En effet, des examens pour la qualification de base ainsi qu'un système de formation continue pendant l'exercice de la profession ont été introduits. En outre, cette réglementation portant sur la formation permanente obligatoire des chauffeurs professionnels de camion a été revue début 2013. Pour 2016, tous les chauffeurs (pour

pouvoir conserver leur permis C-CE) devront avoir suivi 35 heures de formation permanente, formation qui devra ensuite être à nouveau suivie tous les 5 ans. En plus de la conduite, le chauffeur doit être en capacité physique d'assurer le chargement et le déchargement et doit également maîtriser les aspects administratifs du métier.

Les conditions de travaux jugées peu attrayantes (longues prestations horaires, salaire, grandes flexibilités, éloignement, stress, etc.) ont également un impact important de même que la concurrence entre les chauffeurs des différents pays.

Cette fonction est directement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations de conducteur poids lourd (CE) et ADR.

V. bf.bureau & services

A. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Administratif	Secrétaire commerciale	X		X
	Secrétaire juridique	X	X	X
	Secrétaire comptable		X	X
	Secrétaire de direction	X	X	X
	Employé au service du personnel	X	X	
	Collaborateur en gestion RH			X
	Employé lois-sociales et salaires		X	X
	Employé de services commerciaux	X	X	X
	Employé d'assurances			X
	Comptable	X	X	X
	Employé service comptable		X	
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	Réceptionniste d'hôtel (de jour et de nuit)			X
	Téléphoniste secrétaire		X	
	Opérateur Call center	X	X	
	Télévendeur	X	X	X
	Gestionnaire sinistre			X
	Conseiller en produits bancaires et assurances	X		

Le tableau ci-dessus dresse la liste des fonctions critiques dans l'administratif répertoriées par l'Observatoire bruxellois. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations.

B. Liste des formations organisées par bf.bureau & services

Domaine	Ligne de produits	Produit
Métiers administratifs	Comptabilité	Agent/employé comptable
		<i>Aide/Assistant comptable</i>
	Secrétariat	Employé administratif
		Employé service commerciaux
		Secrétaire
		Employé tourisme et voyage
		Employé magasinier
		Participer à la gestion administrative du personnel
		Call-center
		<i>Téléopérateur</i>

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par bf.bureau & services. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Bureau et services	<i>Secrétaire juridique</i>	X	X	X
	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	<i>Employé lois-sociales et salaires</i>		X	X
	<i>Collaborateur en gestion RH</i>			X
	Employé de services commerciaux	X	X	X
	Téléphoniste réceptionniste	X	X	X
	<i>Télévendeur</i>	X	X	X
	<i>Comptable</i>	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur administratif. En **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. On peut répertorier, dans ce secteur, 8 fonctions significativement critiques selon les critères présentés ci-dessus.

Comptable

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	991	911	925
Offres reçues par Actiris	284	244	213
Taux de satisfaction %	56,0	54,5	50,2

La satisfaction des offres d'emploi de comptable semble poser problème depuis un long moment. Cette difficulté est essentiellement due au niveau de formation, au manque d'expérience significative et au manque de connaissances informatiques spécifiques (programme de comptabilité).

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de bf.bureau & services via la formation d'assistant comptable.

Secrétaire juridique

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	66	52	65
Offres reçues par Actiris	57	38	43
Taux de satisfaction %	52,6	44,7	69,8

Secrétaire de direction

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	760	744	683
Offres reçues par Actiris	287	272	221
Taux de satisfaction %	63,8	50,0	65,2

Différents métiers de secrétaire se retrouvent chaque année dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire en raison des exigences croissantes pour ces fonctions (niveau de diplôme, maîtrise de plusieurs langues, connaissances en informatique, etc.).

Pour ce qui est des métiers de secrétariat pour lesquels BRUXELLES FORMATION a une offre de formation directe, on remarque que la pénurie n'est pas criante. Le métier d'employé de secrétariat n'est plus apparu dans les métiers critiques depuis 2002 et pour ce qui est des secrétaires niveau inférieur (autre que gradué), la demande est faible et souvent associée à la connaissance des langues et à la maîtrise de logiciels spécifiques. L'exigence d'un niveau de diplôme élevé pour ces fonctions est réelle et rend difficile l'accès à ces fonctions pour certains chercheurs d'emploi.

Pour ce qui est des postes de secrétaires juridiques, ils nécessitent une bonne connaissance de la terminologie juridique et de bonnes connaissances en matière de législation ou de réglementation juridique. Ces connaissances doivent en outre être tenues à jour. Pour cette fonction la pénurie est à la fois quantitative et qualitative.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations de secrétaire.

Employé services commerciaux

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	1.087	1.035	1.035
Offres reçues par Actiris	498	503	484
Taux de satisfaction %	35,3	24,7	41,1

Collaborateur en gestion RH

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O			207
Offres reçues par Actiris			139
Taux de satisfaction %			57,6

Employés lois sociales et salaires

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O		102	111
Offres reçues par Actiris		103	102
Taux de satisfaction %		32,0	50,0

On remarque que certaines fonctions d'employé sont plus critiques que d'autres. La pénurie est ainsi plus marquée pour les employés des services commerciaux ou d'assurance. Dans l'ensemble, le problème est surtout qualitatif ; les insuffisances linguistiques étant souvent l'obstacle majeur des candidats à ces postes et ce, surtout pour les postes commerciaux. Le niveau de formation demandé par les employeurs est souvent élevé. Des connaissances en droit sont parfois demandées notamment pour les employés des services du personnel. La maîtrise de l'informatique est également parfois un frein pour certains candidats.

Ces fonctions sont indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation d'employé administratif. Toutefois, la fonction d'employé de service commerciaux est, elle directement couverte.

Téléphoniste réceptionniste

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	937	949	914
Offres reçues par Actiris	151	147	114
Taux de satisfaction %	55,0	48,3	65,8

Télévendeur

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	132	109	94
Offres reçues par Actiris	107	124	146
Taux de satisfaction %	29,0	33,9	27,4

Les métiers en rapport avec la réception et le téléphone sont des métiers critiques importants dans ce secteur et pour lesquels BRUXELLES FORMATION propose des formations.

La connaissance des langues est ici primordiale ; le bilinguisme (voire le trilinguisme) est souvent exigé tout comme de bonnes connaissances en matière de bureautique et d'encodage. Ces capacités manquent souvent aux chercheurs d'emploi inscrits dans ces fonctions ; raison pour laquelle les fonctions sont répertoriées « critiques ». On soulignera également que les contrats de travail proposés pour les professions d'opérateur Call-center et de télévendeur sont généralement de courte durée et/ou en lien avec une mission spécifique. Par ailleurs, selon l'Observatoire, un certain nombre de candidats considèrent ce type de travail comme temporaire, comme une première expérience professionnelle. Ces fonctions sont donc soumises à une forte rotation qui renforce la tension sur le marché du travail. Dans certains cas, les candidats manquent de connaissances en bureautique ou ne sont pas à même d'effectuer certaines tâches administratives. En ce qui concerne les employés de réception d'hôtel, les problèmes sont globalement les mêmes que pour les téléphonistes mais, en sus, les candidats doivent avoir un bon contact clientèle et parfois maîtriser des logiciels informatiques spécifiques. Dans le cas des réceptionnistes de nuit, on constate une pénurie d'ordre quantitative.

On notera que pour toutes ces fonctions les conditions de travail sont difficiles (horaire, gestion des plaintes, salaire, contrat, etc.) ce qui contribue à la pénurie de main d'œuvre.

La fonction de télévendeur est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via les formations d'employé administratif et de télé opérateur. Les fonctions de call-center et de téléphoniste sont directement couvertes.

VI. bf.management & multimédiaTIC

En ce qui concerne les formations dispensées par bf.management & multimédiaTIC, nous pensons que bon nombre d'entre elles sont des formations très ciblées qui permettent d'acquérir une ou plusieurs compétence(s) essentielle(s) à l'exercice d'une ou plusieurs fonctions critiques.

A. Liste des domaines de bf.management & multimédiaTIC

Formation de BF
Gestion et management
Qualité/sécurité
Métiers Administratifs
Commerce & Vente
TIC
Technique et industrie
Agriculture/Environnement

Etant donné la structure particulière de ce pôle, nous avons choisi de présenter les fonctions critiques qui le concernent par domaine d'activité.

Précisons que nous ne présenterons pas les domaines technique et industrie, et Agriculture/Environnement car il n'y a pas de fonctions critiques qui peuvent concerner les formations de bf.management & multimédiaTIC dans ces domaines à Bruxelles, selon l'Observatoire en dehors du dessinateur en électricité que nous avons mentionné en lien avec bf.industrie pour plus de facilité.

B. Gestion et management

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Gestion et Management	Responsable contrôle qualité et méthode			X
	Responsable logistique			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois du marché de l'emploi, depuis 2011, dans le domaine de la gestion et du management. Les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations apparaissent en **gras**.

Dans ce domaine, les difficultés de recrutement sont dues aux exigences élevées concernant le niveau de formation, l'expérience, les langues et les connaissances en gestion d'équipe. Pour ces fonctions, les employeurs demandent explicitement un niveau de formation élevé. Or, sur base des rapports 2007 et 2008⁷ de l'Observatoire on constate que de nombreux chercheurs d'emploi au niveau de formation inférieur sont inscrits dans ces fonctions. Il s'agit souvent de personnes ayant obtenu un diplôme universitaire à l'étranger qui n'est pas ou pas totalement reconnu en Belgique.

⁷ Pour rappel nous n'avons plus cette information depuis l'analyse 2009.

2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC⁸

Formations de BF
<i>Gestion financière</i>
Gestion des RH et du payroll
Gestion de la qualité
Management gestion pratique de l'entreprise
Gestion de projet
Gestion pratique de l'entreprise
<i>Business analyst</i>
Gestion production-logistique-qualité
Gestion du non marchand
Gestion hospitalière
Marketing interactif
Marketing et gestion de l'événement

Nous retrouvons dans ce tableau les formations qualifiantes dispensées par bf.management & multimédiaTIC dans le domaine de la gestion et du management en 2013. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. Remarquons que certaines formations dispensées concernent le domaine RH pour lequel des fonctions significativement critiques ont été identifiées dans la partie consacrée à bf.bureau & services.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Nous n'avons identifié aucune fonction significativement critique sur base du rapport de l'Observatoire. Soulignons toutefois qu'Actiris ne recense qu'une petite partie des offres pour les fonctions d'encadrement.

⁸ Nous n'avons pour ce centre pas repris l'ensemble des produits

C. Métiers administratifs

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Métiers administratifs	Secrétaire de direction	X	X	X
	Comptable	X	X	X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois du marché de l'emploi, depuis 2011, dans le domaine. Les fonctions sur lesquelles le centre a une prise directe ou indirecte via ses formations apparaissent en **gras**.

2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC

Formation de BF
Assistant manager
Comptabilité de base pour employé
Aide/assistant comptable
Pratique comptable et fiscale des sociétés.
Assistant Commerciale

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par bf.management & multimédiaTIC dans le domaine administratif en 2013. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Gestion et Multimédia-TIC	<i>Secrétaire de direction</i>	X	X	X
	Comptable	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur administratif. En **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. Nous avons dans nos tableaux encore choisi cette année de reprendre l'ensemble des fonctions pouvant concerner un centre mais nous pensons qu'à l'avenir il serait plus pertinent de traiter l'information par domaine afin d'éviter les doublons car ces deux fonctions ont déjà été analysées dans la partie consacrée au centre bf.bureau & services. Nous vous renvoyons donc vers le chapitre précédent de ce rapport.

D. Commerce & Vente

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Commerce & Vente	Délégué services	X	X	X
	Délégué bureautique	X	X	X
	Délégué technique	X	X	X
	Délégué paramédical	X		
	Délégué en alimentation	X		
	Délégué en bien de consommation	X		

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2011, dans le domaine du commerce et de la vente. En **gras** se retrouvent les fonctions sur lesquelles le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC

Formation de BF
Conseiller Technico-commercial
Account Manager
Acheteur international
Assistant commercial
Agent de commerce international
Délégué commercial
Chef de projet en marketing interactif
Assistant import-export

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par bf.management & multimédiaTIC dans le domaine du commerce en 2013. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Commerce & Vente	<i>Délégué services</i>	X	X	X
	<i>Délégué bureautique</i>	X	X	X
	<i>Délégué technique</i>	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur administratif. En **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION.

Délégué technique

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	117	111	115
Offres reçues par Actiris	164	148	126
Taux de satisfaction %	23,8	31,8	34,9

Délégué services

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	256	273	293
Offres reçues par Actiris	241	194	260
Taux de satisfaction %	30,3	37,6	49,2

Délégué bureautique

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	33	34	33
Offres reçues par Actiris	50	46	68
Taux de satisfaction %	38,0	21,7	22,1

Les horaires difficiles liés aux fonctions de représentant (et la flexibilité qui en découle), les rémunérations souvent incertaines, les nombreux déplacements ainsi que le statut d'indépendant découragent plus d'un candidat potentiel. De plus, les candidats doivent avoir de bonnes aptitudes commerciales et communicatives et ce, dans plusieurs langues. Nous pointerons, également, la relative faiblesse de la réserve de main d'œuvre en comparaison à d'autres fonctions de la vente ainsi qu'un taux de satisfaction relativement bas.

Ces fonctions sont indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation de délégué-commercial.

E. TIC : Informatique

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Informatique	Gestionnaire de réseaux	X		X
	Architecte de réseaux	X		
	Technicien helpdesk	X	X	
	Analyste programmeur	X	X	X
	Analyste système	X		
	<i>Analyste fonctionnel</i>	X	X	X
	Ingénieur logiciel	X	X	X
	Ingénieur intégration et implémentation TIC	X		X
	Programmeur	X	X	X
	Programmeur système	X		X
	Administrateur base de données			X
	Chef de projet informatique		X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2011, dans le domaine de l'informatique. En **gras** se retrouvent les fonctions sur lesquelles le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

2. Liste des formations organisées par bf.management & multimédiaTIC

Formation de BF
Administrateur réseaux
Administrateur MS certifié
Gestionnaire PC/Réseaux
Développeur d'application mobile
Développeur d'application environnement open sources (développeur java)
Consultant junior sap
Développeur .NET

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par bf.management & multimédiaTIC dans le domaine informatique en 2013. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. Ces formations ne forment presque jamais (sauf dans le cas du gestionnaire réseaux) directement aux fonctions critiques ; Par contre, elles permettent toutes d'obtenir des compétences recherchées sur le marché de l'emploi et utiles à l'exercice d'un certain nombre de fonctions critiques.

3. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	2013
Informatique	Analyste programmeur	X	X	X
	Programmeur	X	X	X
	<i>Analyste fonctionnel</i>	X	X	X
	Ingénieur logiciel	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus figurent uniquement les fonctions significativement critiques pour le secteur informatique. En **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes.

Programmeur

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	86	105	156
Offres reçues par Actiris	146	155	69
Taux de satisfaction %	45,3	28,6	46,4

Analyste programmeur

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	369	335	361
Offres reçues par Actiris	148	101	106
Taux de satisfaction %	47,3	40,6	44,3

Pour les professions d'analyste programmeur et de programmeur c'est la connaissance insuffisante des différents langages de programmation ou de certains logiciels et le manque d'adaptation des candidats spécialisés dans un langage spécifique qui est la cause principale de la pénurie. Par ailleurs il nous semble important de souligner que les offres pour ces fonctions semblent de plus en plus difficiles à satisfaire. En effet, les chiffres d'Actiris indiquent une forte baisse du taux de satisfaction par rapport à la période précédente.

Ces fonctions est selon nous couverte par plusieurs offres de formation. En effet les formations de développeur (java, Net et application mobile) couvrent ensemble la fonction de programmeur tel que référencée par l'Observatoire.

Analyste fonctionnel

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	37	47	56
Offres reçues par Actiris	72	79	52
Taux de satisfaction %	44,4	39,2	50,0

Cette fonction souffre d'une pénurie quantitative importante qui s'est, selon les chiffres fournis par l'Observatoire, encore aggravée en 2012.

Plus spécifiquement, le rapport précise qu'il est le plus souvent attendu des candidats à la profession d'analyste fonctionnel qu'ils fassent preuve d'une bonne logique de raisonnement, d'un esprit analytique, de talents rédactionnels et d'un sens de la communication. Les personnes possédant une compétence en gestion sont particulièrement recherchées par les employeurs. Par ailleurs, il semble que le manque d'expérience professionnelle significative constitue souvent un frein à l'engagement de candidats.

Cette fonction n'est pas couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. Notre centre bf.management & multimédiaTIC a déjà tenté de former à cette fonction mais il est très difficile de trouver un public pour alimenter une telle formation. La formation a donc été réorientée vers le business analyste et le centre affirme que depuis cette formation, des débouchés vers des emplois d'analyste fonctionnel sont possibles.

Ingénieur logiciel

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	46	56	
Offres reçues par Actiris	58	91	103
Taux de satisfaction %	48,3	35,2	57,3

Ici aussi la fonction souffre d'une pénurie quantitative importante selon les chiffres fournis par l'Observatoire. Notons toutefois que cette fonction n'apparaît pas dans la liste en 2010.

L'observatoire signale dans son commentaire que « Comme pour la fonction de programmeur la connaissance insuffisante des langages de programmation et de certains logiciels spécialisés est à la base de l'inadéquation ». Selon notre centre, ce commentaire est erroné car un ingénieur logiciel est plus dans l'analyse et la conceptualisation de nouveaux logiciels.

Cette fonction n'est pas couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION. Toutefois, vu les débouchés éventuels et le niveau du public nécessaire, il n'est sans doute pas judicieux d'envisager ce type d'offre actuellement.

F. TIC : Communicative et industries graphiques

1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Communicative	Web master, Web développeur	X	X	
	Gestionnaire de l'information sur le net			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois, depuis 2011, dans le domaine de la communicative. En **gras** se retrouvent les fonctions sur lesquelles le pôle a une prise directe ou indirecte via ses formations.

2. Liste des formations organisées par BRUXELLES FORMATION MMTIC

Formation de BF
Web Développeur
Web designer
Base de données et interface web
Conducteur offset
Conduite de presse digitale
Infographie
Montage vidéo numérique

Nous retrouvons dans ce tableau les formations dispensées par bf.management & multimédiaTIC dans le domaine de la communication. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. Nous n'avons identifié aucune fonction significativement critique sur base du rapport de l'Observatoire. Soulignons toutefois qu'Actiris ne recense qu'une petite partie des offres pour les fonctions visées.

VII. bf.tremplin

A. Liste des fonctions critiques depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
Horeca	Serveur de restaurant	X	X	X
	Cuisinier		X	
	Chef de cuisine		X	X
	Sous-chef de cuisine	X		X
	Chef de partie	X	X	X
	Barman	X		
	Serveur de café/taverne/brasserie	X	X	X
	Chef de rang	X	X	X
	Employé à la réception d'hôtel			X
	Maitre d'hôtel			X
Vente	Vendeur services	X	X	X
	Vendeur en article culturels et ludiques			X
	Vendeur en articles ménagers et d'habitation	X	X	X
	Vendeur en matériel hi-fi et informatique	X	X	X
	Vendeur grossiste	X	X	
	Vendeur d'articles d'outillage et bricolage	X		X
	Chef de rayon			X

Le tableau ci-dessus dresse la liste de fonctions critiques répertoriées par l'Observatoire bruxellois dans le secteur de l'Horeca. Les fonctions marquées en **gras** sont les fonctions sur lesquelles BRUXELLES FORMATION a une prise directe ou indirecte via ses formations.

B. Liste des formations qualifiantes organisées par bf.tremplin

Domaine	Ligne de produits	Formation de BF
Horeca-Tourisme	Restauration	Commis de cuisine
		Commis de salle
		Serveur
		Cuisinier (pour restaurant étoilé)
	Hôtellerie	Réceptionniste d'hôtel
		Femme et valet de chambre
Commerce & Vente	Vente	Vendeur réassortisseur
Santé et action sociale	Prévention sécurité	Agent de sécurité/Gardiennage
Transport/Logistique	Transport	Chauffeur-livreur
	Logistique	Aide magasinier-cariste
Métiers administratifs	Comptabilité	Technicien en comptabilité et TVA

Nous retrouvons, dans ce tableau, les formations qualifiantes dispensées par bf.tremplin en 2013. Les formations marquées en **gras** préparent directement ou indirectement à un emploi en relation avec les fonctions critiques. Signalons que les formations en transport et logistique sont données à Bf.logistique en collaboration avec Bf.tremplin. De même les formations du secteur Horeca-Tourisme sont organisées en collaboration avec Horeca Bepro.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	213
Horeca	<i>Chef de partie</i>	X	X	X
	Serveur de restaurant	X	X	X
	Serveur de café	X	X	X
	<i>Chef de rang</i>	X	X	X
Vente	<i>Vendeur services</i>	X	X	X
	<i>Vendeur en matériel hi-fi et informatique</i>	X	X	X
	<i>Vendeur en articles ménagers et d'habitation</i>	X	X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus en **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes.

Chef de partie

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	126	127	156
Offres reçues par Actiris	41	31	36
Taux de satisfaction %	61,0	45,2	69,4

Les conditions de travail difficiles du secteur Horeca ne sont pas les seules à expliquer la pénurie de chefs de partie. En effet, le manque de formation et d'expérience est également souvent constaté. Le chef de partie doit gérer une petite équipe et pouvoir remplacer le chef de cuisine ou le cuisinier. Il doit également disposer de plusieurs années d'expérience comme commis de cuisine.

Cette fonction est indirectement couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION.

Chef de rang

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	265	273	193
Offres reçues par Actiris	57	40	43
Taux de satisfaction %	59,6	47,5	58,1

Serveur de restaurant

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	1.565	1.573	1.582
Offres reçues par Actiris	145	93	125
Taux de satisfaction %	54,5	58,1	64,8

Serveur de café/brasserie

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	1.058	1.057	1.007
Offres reçues par Actiris	96	60	42
Taux de satisfaction %	62,5	36,7	61,9

Selon le rapport de l'Observatoire, Les professions de serveurs (serveur restaurant, serveur café/taverne/brasserie) connaissent régulièrement des difficultés de recrutement sur le marché du travail bruxellois. Ces difficultés s'expliquent principalement par les salaires et les horaires irréguliers. Tous les candidats ne sont en effet pas disposés à travailler le week-end, les jours fériés, selon un régime de travail coupé ainsi que selon des horaires irréguliers et tardifs. Parmi les conditions de travail, signalons aussi l'alternance de périodes calmes et de périodes d'intense activité et, en conséquence, un travail sous contrainte de temps lors de ces coups de feu.

Ces fonctions sont directement couvertes par l'offre de formation de bf.tremplin via la formation de serveur.

Vendeur services

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	1.121	1.033	950
Offres reçues par Actiris	106	59	106
Taux de satisfaction %	42,5	55,9	57,5

Vendeur en matériel hi-fi et informatique

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O	426	488	515
Offres reçues par Actiris	84	65	69
Taux de satisfaction %	59,5	63,1	60,9

Les fonctions de vendeur se retrouvent de manière récurrente dans la liste des fonctions critiques de l'Observatoire. Les fonctions en rapport avec la clientèle nécessitent souvent le bilinguisme mais également des aptitudes commerciales et communicatives. Une exigence de présentation est également présente. Peu de candidats parviennent à satisfaire à toutes ces exigences. En outre, une expérience dans la vente est souvent requise ainsi qu'une connaissance préalable des produits. Les conditions de travail (irrégularité des horaires, contrat de travail) et la souplesse des contrats découragent également les candidats.

Ces fonctions sont indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION via la formation de vendeur-réassortisseur à bf.tremplin.

VIII. Autres

A. Liste des fonctions critiques depuis 2011

Secteur	Fonction critique	2011	2012	2013
	Spécialiste en soins de beauté et du bien-être		X	X
	Coiffeur mixte			X
	Pâtissier	X		
	Boucher	X		

Le tableau ci-dessus dresse la liste de fonctions critiques répertoriées par l'Observatoire bruxellois qui ne concernent aucun de nos centres à ce jour.

C. Analyse des fonctions significativement critiques

Secteur	Fonction significativement critique	2011	2012	213
	Spécialiste en soins de beauté et du bien-être		X	X

Pour rappel, dans le tableau ci-dessus en **gras**, les fonctions directement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION, en *italique* les fonctions indirectement couvertes par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION et en **rouge** les fonctions non couvertes.

Spécialiste en soins de beauté et du bien-être

	2011	2012	2013
Réserve de M d'O		739	811
Offres reçues par Actiris		91	81
Taux de satisfaction %		52,7	61,7

Les difficultés de recrutement rencontrées pour les métiers de spécialiste en soins de beauté et de bien-être et de coiffeur sont de nature qualitative. Les profils attendus doivent souvent posséder des aptitudes spécifiques et des connaissances de certains produits et techniques. Le fait de ne pas exercer le métier peut vite conduire à une méconnaissance des tendances de mode. Le bilinguisme et une expérience récente relèvent également des exigences.

Les conditions de travail perçues comme défavorables constituent un obstacle supplémentaire et restent un frein à la satisfaction des offres pour ces métiers. Sont pointés ici la rémunération, les heures de travail, le régime de travail à temps partiel, la position debout ainsi que les éventuelles allergies à certains produits. Ce métier étant souvent appris au moyen de contrats d'apprentissage, cela entraîne dans une certaine mesure une concurrence avec les personnes diplômées. Enfin, le statut d'indépendant est parfois être exigé après un certain âge.

Cette fonction n'est pas couverte par l'offre de formation de BRUXELLES FORMATION.

IX. Conclusion

Dans l'ensemble, on peut affirmer que les formations dispensées par BRUXELLES FORMATION contribuent à former des demandeurs d'emploi dans des fonctions critiques. Bien entendu, BRUXELLES FORMATION ne forme pas à l'ensemble de ces fonctions mais permet souvent d'acquérir les compétences suffisantes pour pouvoir exercer ces différents métiers. On peut, par ailleurs, constater que la plupart de ces fonctions souffrent d'un manque d'adéquation entre l'offre et la demande d'emploi et que celui-ci est souvent lié à des connaissances en matière linguistique mais aussi à un manque d'expérience professionnelle. A ce niveau aussi, BRUXELLES FORMATION tente de répondre aux difficultés rencontrées par les entreprises en proposant des formations en langues via bf.langues et en proposant des stages en entreprise ou en proposant des FPI-E. Cette pratique permet à BRUXELLES FORMATION de répondre plus généralement à certaines fonctions significativement critiques que nous avons répertoriées ci-dessus sur base des documents de l'Observatoire.

Rappelons également que si l'analyse des fonctions critiques est un indicateur crucial pour comprendre le marché du travail bruxellois, cet indicateur seul ne permet pas au secteur de la formation de se positionner durablement. Il ne faut pas oublier que même si un métier est critique à Bruxelles (ou dans une zone plus large), **le besoin de formation n'est pas toujours avéré**. En effet, pour certaines fonctions, aucune qualification particulière n'est nécessaire et dans le cas contraire, l'opérateur de formation doit se demander si (et/ou comment) il peut remplir ses sections pour cette nouvelle formation (réserve de main d'œuvre et des viviers). Il doit également tenir compte de ce qui se fait déjà dans son entourage (autres formations, enseignement, etc.) afin d'éviter d'inonder le marché et de créer des concurrences inutiles. Dans certains cas, il vaut mieux privilégier d'autres pistes que la formation et dans d'autres, il sera nécessaire de mener plusieurs actions simultanément (travail sur les exigences des employeurs, travail d'information sur les métiers, validation des compétences, etc.). **L'analyse des fonctions critiques doit, selon nous, rester un indicateur parmi d'autres** à prendre en compte dans la réflexion stratégique de déploiement de l'offre de formation.

L'Observatoire a par ailleurs entrepris un vaste travail de réflexion qui élargit la vision de l'analyse des fonctions critiques. Ce travail a pris la forme de Focus Sectoriel.

Rappelons également que notre analyse ne prend pas en compte les flux. Elle ne permet donc pas de savoir si le nombre de sortants d'une formation en lien avec une fonction critique est suffisant pour répondre aux besoins sur le marché de l'emploi. Pour répondre efficacement à cette question il faudrait prendre en compte l'ensemble de l'offre de formation et d'enseignement à Bruxelles. Des réflexions allant dans ce sens sont actuellement menées dans le cadre des travaux sur la cartographie de l'offre de formation bruxelloise.

X. Bibliographie

- FOREM, « Fonctions critiques en région wallonne 2013 », Charleroi, 2014 disponible sur www.forem.be
- VDAB, « Lijst KNELPUNTBEROEPEN 2013 », Bruxelles, 2014 disponible sur www.vdab.be
- IBSA, cellule statistique, « Indicateurs statistiques de la région de Bruxelles capitale », Bruxelles, 2014
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2011 », Bruxelles, 2012 disponible sur www.actiris.be
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2012 », Bruxelles, 2013 disponible sur www.actiris.be
- ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DE L'EMPLOI, « Analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2013 », Bruxelles, 2014 disponible sur www.actiris.be
- DULBEA, J. MALEK MANSOUR, A. PLASMAN, R. PLASMAN, « Objectivation des pénuries sur le marché de l'emploi, rapport final », Bruxelles, 2006
- P. GRAVOT, « La relation formation-emploi », Rennes, 2007

Articles

- B. CONTER, « Les pénuries de main d'œuvre, fable ou instrument politique? » *dans nouvelles précarités*, P68 à 82, 2002.