

ANALYSE DES FONCTIONS CRITIQUES

Table des Matières

I.	Introduction	3
II.	Industrie/Métal	4
II.1.	Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002	4
II.2.	Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé).....	5
II.3.	Analyse des fonctions.....	5
II.4.	Conclusion.....	7
III.	Construction	8
III.1.	Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002	8
III.2.	Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé).....	8
III.3.	Analyse des fonctions.....	9
III.4.	Conclusion.....	12
IV.	Logistique.....	14
IV.1.	Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002	14
IV.2.	Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé).....	14
IV.3.	Analyse des fonctions.....	14
IV.4.	Conclusion.....	16
V.	Bureau et services.....	17
V.1.	Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002	17
V.2.	Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé).....	17
V.3.	Analyse des fonctions.....	18
V.4.	Conclusion.....	22
VI.	Management et MultimédiaTIC	23
VI.1.	Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002	23
VI.2.	Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé).....	23
VI.3.	Analyse des fonctions MultimédiaTIC	24
VI.4.	Conclusion.....	27
VI.5.	Analyse des fonctions de Management	27
VI.6.	Conclusion.....	29
VII.	Conclusion.....	30
VIII.	Bibliographie	31

I. Introduction

Ce travail dresse un inventaire des fonctions critiques de 2002 à 2007 et ce dans 5 secteurs différents. Ceux-ci peuvent être associés aux Pôles de Bruxelles-Formation soit : Industrie, Construction, Logistique, Bureau et Services, Management et MultimédiaTIC. Ce travail a pour objectif, de permettre d'alimenter les discussions des différents acteurs présents lors des tables rondes.

Chaque partie comporte un tableau général et des explications ciblées concernant les fonctions pour lesquelles nous dispensons des formations.

Ce travail se base en grande partie sur les analyses des fonctions critiques réalisées par l'Observatoire bruxellois du marché du travail.

Afin de déterminer les offres d'emploi difficiles à satisfaire, l'Observatoire se réfère au taux de satisfaction et à la durée d'ouverture des offres reçues par Actiris et au nombre d'offres reçues.

Pour que l'Observatoire considère une fonction comme critique, il faut que **minimum 15¹ offres soit parvenues à Actiris au cours de la même année et que la fonction ait une durée d'ouverture relativement plus longue et un taux de satisfaction inférieur au taux de satisfaction de l'ensemble des offres.**

Les difficultés de recrutement ne sont toutefois pas toujours liées à une pénurie de main-d'œuvre. Les causes du phénomène sont multiples et se situent tant du côté de l'offre que de la demande d'emploi.

Une somme de facteurs est donc généralement responsable du caractère critique d'une profession, selon l'Observatoire. Si certains freins sont dus à une pénurie de candidats, d'autres éléments interviennent souvent comme les écarts de qualification ou d'expérience entre les exigences des employeurs et le profil des demandeurs d'emploi. Les conditions de travail peuvent également être de nature telle que les demandeurs d'emploi préfèrent un autre métier ou un autre secteur.

Pour qu'une fonction soit critique elle doit donc répondre aux trois exigences de l'Observatoire.

Cette source étant la principale dont nous disposons pour la région bruxelloise, nous avons choisi de la développer en priorité. Nous croiserons ensuite cette analyse avec l'offre de formation de Bruxelles Formation afin d'analyser plus en détail les différents métiers considérés comme critiques par l'Observatoire et pour lesquels Bruxelles Formation propose des formations.

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 rencontrant 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 l'analyse des fonctions critiques réalisée par Federgon en 2004 ainsi que sur des sources émanant de Flandre et de Wallonie qui seront intégrées dans une partie conclusive et ce pour chaque secteur développé.

¹ Depuis 2006

II. Industrie/Métal

II.1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002

Secteur	Fonctions Critiques	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Industrie/Métal	Ingénieur industriel (électromécanique et électricité)	X	X	X	X	X	X
	Ingénieur industriel (Chimie et Bio-Chimie)					X	X
	technicien en électromécanique	X	X	X	X	X	X
	technicien en électricité²	X	X	X	X		X
	Mécanicien industriel d'entretien	X					X
	mécanicien réparateur de véhicules	X		X	X	X	
	Electriciens	X		X	X	X	X
	Electromécanicien	X	X	X	X	X	X
	Professeurs de cours technique et de Pratique prof	X	X				
	Conducteur de machine offset	X					
	Technicien en moteur thermique et expertise auto		X				
	ingénieur technicien mécanicien			X			
	ingénieur de télécommunications				X		
	Technicien en électronique	X	X	X	X	X	X
	Contrôleur de qualité				X		
	Technicien HVAC					X	
	Imprimeur					X	

Le tableau ci-dessus dresse la liste des métiers critiques répertoriés par l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications depuis 2002. On remarque que certains métiers souffrent d'une pénurie plus récurrente que d'autres. C'est ainsi que, par exemple, les métiers de l'électromécanique (ingénieur industriel en électromécanique et électricité, technicien en électromécanique et électromécanicien) sont cités tous les ans depuis 2002. A contrario, les métiers de l'imprimerie (imprimeur et conducteur de machine offset) souffrent d'une pénurie plus ponctuelle puisqu'ils n'apparaissent qu'une seule fois en 6 ans. Si on croise ce tableau avec celui des formations dispensées par Bruxelles Formation actuellement, on peut dégager une série de métiers sur lesquels nous mettrons l'accent plus particulièrement.

² Les fonctions reprises en gras dans la liste sont les fonctions développées ci-après.

II.2. Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF	Code
Technique/industrie	Electro-Technique	Agent de maintenance HVAC	NM182-000
		Agent de maintenance Industriel	NM152-000
		électromécanicien	NM150-000
		technicien ascenseur	NM160-000
	Mécanique automobile/carrosserie	Mécanicien automobile	NM310-000
		tuyauteur industriel	NM420-000
		Soudeur	NM410-000
Confection textile	Nouvelles technologies textiles	CAO pour modéliste	NH310-000
		DAO Pour styliste	NH320-000
	Confection	Modéliste polyvalent	NH130-000
Construction	Rénovation	Electricien du bâtiment	NI460-000
		Nouvelles technologies du bâtiment	NI470-000

II.3. Analyse des fonctions

Technicien en électricité

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O ³	139	159	150	165	-	255
Offres reçues par Actiris	17	32	37	29	-	49
Taux de satisfaction	52,9	53,01	40,05	48,03	-	*4

Ce métier est critique de manière récurrente depuis 2002 (sauf en 2006). De manière générale, les professions de techniciens des sciences physiques et appliquées sont critiques depuis la première analyse réalisée par Actiris. Pour ce qui est du métier de technicien en électricité, il souffre d'une pénurie qualitative. En effet, souvent les demandeurs d'emploi inscrits ne disposent pas de l'expérience requise ni des connaissances spécifiques exigées en la matière. Le bilinguisme est également avancé comme un critère de sélection important.

Mécanicien industriel d'entretien

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	143					51
Offres reçues par Actiris	10					31
Taux de satisfaction	70					-

Ce métier est critique de manière épisodique. Il semble que la pénurie soit plus qualitative que quantitative même si la réserve de main-d'œuvre semble pauvre en 2007. Les exigences des employeurs qui requièrent une expérience du métier et la connaissance de la seconde langue semblent freiner l'accès immédiat à ces postes.

³ Réserve de main-d'œuvre = Réserve de M d'O

⁴ Nous ne disposons pas encore du taux de satisfaction pour 2007.

Mécanicien réparateur de véhicule à moteur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	687		672	673	578	
Offres reçues par Actiris	24		39	22	25	
Taux de satisfaction	54,2		59,0	72,7	68,0	

Ce métier est critique de manière régulière mais pas systématique. La pénurie est ici clairement d'ordre qualitative. Les employeurs demandent des connaissances spécifiques que n'ont généralement pas les demandeurs d'emploi telles que l'équipement électrique des voitures (système d'alarme) mais aussi en matière d'air conditionné ou de technique digital. De plus, les employeurs exigent souvent de l'expérience ainsi qu'un bon contact clientèle qui sous-entend souvent la connaissance de la deuxième langue nationale.

Electricien généraliste

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	267	-	623	646	486	511
Offres reçues par Actiris	19	-	18	25	26	39
Taux de satisfaction	52,4	-	50,0	72,0	84,61	-

Même si la réserve de main-d'œuvre dans le secteur est importante, Actiris continue de maintenir le métier dans sa liste des métiers critiques.

Il s'agit toutefois d'une pénurie répétée car le métier a figuré ces 4 dernières années dans la liste des métiers critiques. Il s'agit aussi d'une pénurie très spécifique car elle est due à plusieurs facteurs : l'électricité est un secteur qui a beaucoup évolué ces dernières années ; la polyvalence est donc essentielle. Le problème est que la réserve de main-d'œuvre ne correspond pas aux exigences très fortes des employeurs du secteur. Les demandeurs d'emploi manquent trop souvent de compétences et donc ne sont pas employables selon les critères des entreprises. Les conditions de travail difficiles du métier jouent également un rôle important dans la pénurie de main-d'œuvre (les employeurs insistent d'ailleurs fortement sur la motivation). La situation s'est aggravée ces dernières années sur Bruxelles, marquée par un nombre d'offres en croissance.

Technicien en électromécanique

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	300	318	313	281	277	244
Offres reçues par Actiris	43	44	47	77	125	136
Taux de satisfaction	41,9	63,6	59,7	40,3	64,8	

Le tableau ci-dessus est très éloquent. On constate que le nombre d'offres d'emploi ne cesse de croître depuis 2002 pour ce métier alors que la réserve de main-d'œuvre ne fait que diminuer depuis 2004. Signalons également qu'Actiris 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 important. Deux critères souvent difficiles à remplir pour les demandeurs d'emploi présents dans la réserve de main-d'œuvre et auxquels on ajoute souvent des exigences de bilinguisme et un bon esprit commercial.

Electromécanicien

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	267	232	193	187	181	179
Offres reçues par Actiris	19	9	30	17	25	22
Taux de satisfaction	47,4	33,3	43,3	64,7	64	-

Cette fonction est depuis toujours répertoriée comme critique. 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.

Technicien HVAC

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O					20	
Offres reçues par Actiris					20	
Taux de satisfaction					70,0	

La pénurie est ici quantitative et ponctuelle. Elle ne semble pas se répéter en 2007. Ce métier a également été critique au début des années 2000.

II.4. Conclusion

Bruxelles Formation Industrie dispense des formations qui sont dans la plupart des cas en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications, surtout dans le domaine de la mécanique et de l'électricité. En effet, 7 formations sur 11 sont directement concernées.

Signalons au passage que toutes les fonctions développées ci-dessus sont également répertoriées par Federgon dans son analyse de 2004. Les tuyauteurs et les soudeurs s'ajoutant à la liste selon Federgon.

Si on tient compte des formations dispensées en collaboration avec les partenaires, on peut dire que les formations dispensées par Bruxelles Formation couvrent presque l'ensemble des fonctions critiques accessibles au public de Bruxelles Formation. Toutefois, il est important de signaler que ces formations sont difficiles à remplir. Or, l'Observatoire nous signale qu'une réserve de main-d'œuvre existe bel et bien pour ces métiers. Il est donc théoriquement possible de former plus de demandeurs d'emploi dans ces métiers.

Signalons que les formations dispensées par Bruxelles Formation et qui ne concernent pas directement des fonctions critiques selon les critères de l'Observatoire sont généralement dispensées dans des grands secteurs de l'industrie comme le textile ou la soudure. Ces métiers ne sont pas critiques à Bruxelles selon les rapports des fonctions critiques mais ils le sont en Flandre, en Wallonie ou même à Bruxelles selon d'autres sources.

Les tuyauteurs et autres ouvriers du métal sont d'ailleurs répertoriés par Federgon au niveau national dans son analyse des métiers critiques de 2004 (et sont repris également à Bruxelles selon Federgon). La liste du Forem concernant ce métier est d'ailleurs assez éloquent, la pénurie de main-d'œuvre y est présente depuis 1999.

Les couseurs et ouvriers de confection apparaissent comme critiques en Flandre dans cette même analyse.

Les soudeurs apparaissent, eux, dans la liste wallonne, bruxelloise et flamande de la même enquête de Federgon mais aussi dans la liste du Forem depuis 1999. Dans l'ensemble, on peut donc affirmer que toutes les formations dispensées dans le Pôle Industrie de Bruxelles Formation concernent des métiers critiques. Toutefois, la question de la mobilité interrégionale ne peut-être éludée pour certaines fonctions.

III. Construction

III.1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002

Secteur	Fonctions Critiques	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
Construction	ingénieur en construction Civile	X	X	X	X	X	X	
	dessinateur en construction	X	X	X	X	X	X	
	technicien en construction	X	X	X	X	X	X	
	Maçon (polyvalent)	X	X					
	plafonneur	X	X	X	X	X		
	couvreur	X	X	X		X		
	monteur en chauffage central	X	X	X	X	X		
	chauffagiste d'entretien spécialisé	X	X		X			
	paveur	X						
	technicien en exploitation des énergies de chauffages		X					
	Electricien du bâtiment	X		X	X	X	X	
	Carreleur		X		X	X		
	coffreur				X			
	menuisier				X			
	menuisier placeur				X			
	Poseur cloisons/ faux plafonds				X	X		
	peintre en bâtiment				X			
	Architecte	X	X	X	X	X	X	
	Plombier						X	
		Chef d'équipe de nettoyage		X	X			

III.2. Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF	Code
Construction	Gestion de chantier	Assistant chef de chantier	NI111-000
		Assistant metreur-deviseur	NI131-000
	Gros oeuvre	Coffreur	NI221-000
		Couvreur	NI230-000
		Maçon	NI250-000
		Chauffagiste	NI430-000
		Electricien du bâtiment	NI460-000
		Installateur sanitaire	NI422-000
	Techniques spéciales	Plombier	NI420-000
		Peintre	NI320-000
		Plafonneur	NI330-000
		Carreleur	NI350-000
	Parachèvement	Nettoyeur professionnel	NP140-000
		Inspecteur en nettoyage	NP140-000
	Nettoyage	Nettoyage	

III.3. Analyse des fonctions

Maçon

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	369					
Offres reçues par Actiris	69					
Taux de satisfaction	63,8					

Maçon polyvalent

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	62	71				
Offres reçues par Actiris	11	15				
Taux de satisfaction	27,3	73,3				

Cela peut sembler étonnant mais les métiers de la maçonnerie ne semblent plus critiques à Bruxelles depuis 2003. Federgon confirme cette analyse d'Actiris car le métier ne figure pas parmi la liste de l'intérim. En Wallonie la situation est toutefois légèrement différente. La maçonnerie continue donc à attirer les demandeurs d'emploi malgré des conditions de travail difficiles. Ces derniers n'ont toutefois pas toujours les qualifications suffisantes pour le métier.

Plafonneur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	202	182	140	144	154	
Offres reçues par Actiris	15	13	13	20	18	
Taux de satisfaction	13,3	69,2	61,5	70,0	66,7	

Le métier est apparu 5 fois sur les 6 dernières années et même s'il n'apparaît pas en 2007, la situation semble rester critique. Le problème est essentiellement qualitatif ; les demandeurs d'emploi pourtant nombreux à chercher un poste dans ce métier ne correspondent pas aux exigences des employeurs. Le métier souffre d'un manque de formation ; les demandeurs d'emploi sont, en effet, trop souvent d'un niveau de qualification faible dans la fonction. A cette situation s'ajoute le manque d'attractivité du secteur de la construction dû aux conditions de travail du secteur.

Couvreur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	39	51	54		42	
Offres reçues par Actiris	11	10	14		19	
Taux de satisfaction	54,6	40,0	50,0		68,4	

Le métier est apparu 4 fois sur les 6 dernières années, il n'apparaît pas en 2005 et 2007 mais la situation semble rester critique même si l'aspect critique est moins fort à Bruxelles que dans le reste de la Belgique. Toutefois, les conditions de travail du secteur de la construction et les capacités physiques nécessaires à l'exercice de ce métier ne sont pas pour rien dans la pénurie qui le frappe. De même le métier nécessite une grande polyvalence en matière de connaissance des matériaux ou des techniques de pose que tous les demandeurs d'emploi n'ont pas. Le fait que le métier n'apparaisse pas certaines années est dû à un manque d'offres.

Or nous savons d'expérience que le secteur de la construction ne fonctionne pas systématiquement pour ses recrutements par la diffusion d'une offre. Il convient donc à travers cet éclairage de ne pas sous estimer la pénurie de main-d'œuvre dans ce métier. La réserve de main-d'œuvre d'Actiris est également assez faible ; ce qui amplifie encore la pénurie qui est ici à la fois qualitative mais aussi quantitative et due aux conditions de travail.

Monteur en chauffage central

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	93	105	115	122	126	-
Offres reçues par Actiris	11	14	14	14	17	-
Taux de satisfaction	36,4	64,3	21,4	64,3	35,3	-

Chauffagiste d'entretien

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	85	84		71		
Offres reçues par Actiris	20	18		20		
Taux de satisfaction	45,0	55,6		60,0		

Plombier

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O					580	533
Offres reçues par Actiris					62	51
Taux de satisfaction					69,4	

La pénurie est ici assez récurrente et ce même si les trois métiers n'apparaissent pas tous les ans dans les rapports de l'Observatoire. Actiris pointe d'ailleurs un problème qualitatif pour ces trois métiers.

La polyvalence exigée par ces métiers nécessite de solides connaissances des différents types de radiateurs, convecteurs, chauffages par le sol et par air chaud, conduites et systèmes de fixations, thermostats, ... Toutes ces exigences associées à la nécessaire expérience professionnelle ne facilitent pas l'accession à l'emploi des demandeurs d'emploi répertoriés. De plus, on demande régulièrement d'un monteur en chauffage central expérimenté qu'il puisse planifier le travail, assurer la préparation des installations, usiner les tuyaux et poser certains appareils. Sans compter les perfectionnements tels que calcul de perte de chaleur ou le contact clientèle, le tout sans stabilité d'emploi.

De plus, l'aspect quantitatif est également important. La réserve de main-d'œuvre des chauffagistes d'entretien est relativement juste. Comme pour les autres métiers de la construction, la pénibilité du travail est également un facteur de pénurie important surtout pour les plombiers dont la réserve de main-d'œuvre est par ailleurs importante.

Paveur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	39					
Offres reçues par Actiris	14					
Taux de satisfaction	71,4					

Il ne s'agit pas à proprement parler d'une fonction critique selon Actiris même si les difficultés sont réelles et que les conseillers emploi considèrent que les demandeurs d'emploi

ne disposent pas toujours des aptitudes requises et doivent souvent passer par des formations professionnelles de type FPI.

Carreleur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		173		144	145	
Offres reçues par Actiris		15		15	17	
Taux de satisfaction		60,0		60,0	64,7	

Les employeurs exigent souvent des connaissances en maçonnerie, pose de chape... que la plupart des candidats n'ont pas. Le permis est également un frein quant à la mise à l'emploi des demandeurs d'emploi. De plus la pénibilité (positions contraignantes) du travail est ici aussi un frein pour la mise à l'emploi. Cette profession à été répertoriée 5 fois sur les 8 dernières années.

Coffreur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			76			
Offres reçues par Actiris			29			
Taux de satisfaction			44,8			

Ce métier n'est apparu qu'une seule fois sur les 6 dernières années. Il s'agit donc d'une pénurie ponctuelle. Il existe toutefois de réelles difficultés de recrutement pour ce métier notamment relayées par le secteur mais le faible nombre d'offres qui arrivent à Actiris est la raison pour laquelle, il apparaît rarement. Comme signalé précédemment, le secteur de la construction ne passe pas systématiquement par une offre d'emploi. Le problème de cette profession est qualitatif ; le niveau de formation des demandeurs d'emploi est souvent trop faible et le bilinguisme trop peu courant.

Peintre

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			857			
Offres reçues par Actiris			43			
Taux de satisfaction			60,5			

Le problème est ici clairement qualitatif vu le nombre important de demandeurs d'emploi inscrits chez Actiris avec un projet dans ce métier. Ici aussi le métier n'apparaît qu'une seule fois en 6 ans même s'il a aussi été répertorié en 2001. Le projet professionnel des demandeurs d'emploi inscrits en peinture est rarement réaliste et ne correspond pas aux demandes des entreprises qui cherchent souvent des peintres expérimentés et ayant des connaissances en électricité. L'aspect pénible du métier est ici plus faible que dans les autres métiers de la construction. Toutefois la capacité à travailler en altitude constitue un frein important à ne pas négliger.

Electricien bâtiment

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			565	543	486	460
Offres reçues par Actiris			31	30	35	39
Taux de satisfaction			51,6	76,66	62,86	

Même si la réserve de main-d'œuvre dans le secteur est importante, Actiris continue de maintenir le métier dans sa liste des métiers critiques. Signalons que l'électricien bâtiment n'apparaît dans les rapports d'Actiris qu'à partir de 2004. Avant il n'est pas dissocié de l'électricien. Il est donc difficile de connaître l'état exact de la pénurie avant 2004.

Il s'agit, toutefois, d'une pénurie répétée car le métier a figuré ces 4 dernières années dans la liste des métiers critiques. Il s'agit aussi d'une pénurie très spécifique car elle est due à plusieurs facteurs : l'électricité résidentielle est un secteur qui a beaucoup évolué ces dernières années ; la polyvalence est donc essentielle. Le problème est que la réserve de main-d'œuvre ne correspond pas aux exigences très fortes des employeurs du secteur. Les demandeurs d'emploi manquent trop souvent de compétences et donc ne sont pas employables selon les critères des entreprises. Les conditions de travail difficiles du métier jouent également un rôle important dans la pénurie de main-d'œuvre (les employeurs insistent d'ailleurs fortement sur la motivation). La situation s'est aggravée ces dernières années sur Bruxelles. Le taux de satisfaction est en baisse depuis 2005 et le nombre d'offres ne cesse de croître dans un secteur qui n'a pourtant pas l'habitude de recruter via des offres d'emploi.

III.4. Conclusion

Bruxelles Formation Construction dispense des formations qui sont dans la plupart des cas en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications. En effet, 11 formations sur 14 sont directement concernées.

On peut même dire que les formations dispensées par Bruxelles Formation Construction couvrent presque l'ensemble des fonctions critiques accessibles au public de Bruxelles Formation. Signalons toutefois une exception dans le cas des métiers du bois.

Dans le cas de la construction, la réserve de main-d'œuvre semble moins importante que dans d'autres secteurs sauf en ce qui concerne les plombiers. Les conditions de travail difficiles du secteur sont probablement une des causes importantes de cette pénurie de main-d'œuvre. Comme signalé à plusieurs reprises, il est même probable que la pénurie dans le secteur soit plus importante que ce que ne semble indiquer les chiffres de l'Observatoire. En effet, les entrepreneurs de construction n'ont pas pour habitude de faire appel aux offres d'emploi d'Actiris pour ce qui est de leur recrutement. Selon l'analyse de l'« écosystème » de la construction réalisée par le Forem, 60% des ouvriers de la construction sont 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 et ce d'autant plus que le secteur ne fait pas non plus grandement appel à de la main-d'œuvre intérimaire. Rappelons que le secteur ne s'est ouvert à l'intérim qu'en 2002 sous la pression de certains employeurs. Selon Randstad Construct, la part des intérimaires par rapport au nombre total de salariés dans le secteur s'élève à 0,47%. Cette proportion est largement inférieure au taux de pénétration de l'intérim dans le secteur privé en général (plus de 3%). Il est donc probable que la plupart des rapports concernant les fonctions critiques qui reposent sur une analyse des offres d'emploi ou sur de l'intérim sous-estiment la pénurie en construction mais faute de mieux...

Il est également important de signaler que la pénurie de main-d'œuvre semble encore plus forte en Wallonie et en Flandre dans ce secteur. C'est du moins ce que semble indiquer les rapports du Forem et du VDAB. La question de la mobilité interrégionale est donc ici aussi d'actualité.

Signalons que les formations dispensées par Bruxelles Formation et qui ne concernent pas directement des fonctions critiques selon les critères de l'Observatoire sont généralement dispensées dans le secteur du nettoyage. Ces métiers ne sont pas critiques à Bruxelles selon les rapports des fonctions critiques mais, selon le rapport de Federgon de 2004, la fonction de « personnel de nettoyage ou de ménage » est critique pour les trois régions.

IV. Logistique

IV.1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002

Secteur	Fonctions Critiques	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Logistique	Chef magasinier	X				X	X
	chauffeur de camionnette	X	X	X			
	chauffeur de camion (permis C)	X	X	X		X	
	Chauffeur de Camion (permis CE)	X	X	X	X	X	X
	gestionnaire transport		X				
	employé magasinier		X	X		X	
	ouvrier magasinier		X				
	chauffeur de Taxis		X				
	Chauffeur permis (b-auto break)			X	X		
	responsable logistique						X

IV.2. Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF	Code
Transport/Logistique	Logistique	Aide magasinier-cariste	NK222-000
		Chauffeur élévateur à fourche	NK21-000
		Déménageur	NK230-000
		Magasinier-cariste	NK221-000
	Transport	Chauffeur bus-car	NK130-000
		Chauffeur livreur	NK110-000
		Chauffeur taxi	NK140-000
		Conducteur poids-lourds (c)	NK120-000
		Conducteur poids lourds (CE)	NK120-000
		ADR	ZK101-000

IV.3. Analyse des fonctions

Chauffeur taxi

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		233				
Offres reçues par Actiris		27				
Taux de satisfaction		22,2				

Les problèmes sont ici à la fois d'ordre quantitatif et qualitatif. La nécessité de se soumettre aux examens régionaux, les horaires peu attractifs, le risque d'agression et le fait de travailler avec un statut indépendant sont autant de freins à l'employabilité des demandeurs d'emploi.

Chauffeur de camionnette

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	1676	1760	1897			
Offres reçues par Actiris	67	46	38			
Taux de satisfaction	65,7	56,5	57,9			

Conducteur poids-lourds (c)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	562	554	505		941	
Offres reçues par Actiris	41	97	49		103	
Taux de satisfaction	41,5	50,5	49,0		67,0	

Conducteur poids lourds (CE)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	102	95	120	126	144	211
Offres reçues par Actiris	29	30	38	25	22	58
Taux de satisfaction	58,6	33,3	50,0	76,0	54,5	-

Depuis 2002 et même précédemment, les fonctions de conducteur poids lourds et de camionnette reviennent très régulièrement dans la liste des fonctions critiques d'Actiris. Federgon les répertorie également dans son analyse de 2004. Le problème est ici clairement d'ordre qualitatif c'est-à-dire que les demandeurs d'emploi ne peuvent répondre au niveau d'exigences des employeurs. Selon ces derniers, ils n'auraient également pas suffisamment le sens des responsabilités au volant. 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.

Actiris signale également qu'au-delà de cette inadéquation entre demandeurs d'emploi et employeurs, existe un problème quantitatif car rares sont les demandeurs d'emploi disposant du certificat **ADR**, nécessaire au transport routier international de matières dangereuses.

Employé Magasinier (employé à l'expédition « envoi-réception »)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		442	429		221	
Offres reçues par Actiris		14	43		19	
Taux de satisfaction		42,9	53,5		57,9	

L'employé magasinier assure l'acheminement des marchandises de leur point d'envoi jusqu'à la livraison. Il se charge de définir le moyen de transport idéal et de faire le suivi administratif (formalités douanières). Le stockage et le préfinancement du transport font également partie de ses tâches. La fonction est critique selon Actiris pour des raisons qualitatives. Federgon répertorie également cette fonction dans son analyse de 2004. Signalons que, pour Federgon, le problème est également quantitatif.

Cette fonction exige généralement beaucoup d'expérience et des compétences importantes notamment dans le domaine administratif. L'aspect linguistique constitue également un frein

important pour les demandeurs d'emploi. Signalons encore que Bruxelles Formation ne dispense pas de formation spécifique dans ce domaine mais certaines formations dispensées peuvent permettre d'acquérir les compétences suffisantes pour exercer cette fonction (cfr Bureau et services/employés).

Ouvrier magasinier

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		3007				
Offres reçues par Actiris		82				
Taux de satisfaction		53,7				

La fonction de manutentionnaire dont on parle ici n'est apparue dans les fonctions critiques qu'une seule fois depuis 1998. Il s'agit donc d'un problème ponctuel qui semble s'être résorbé ces dernières années. D'autant plus que Federgon ne la répertorie pas dans son rapport de 2004. La pénurie ne semble donc pas suffisante pour justifier une analyse plus poussée.

IV.4. Conclusion

Bruxelles Formation Logistique dispense des formations qui sont dans la plupart des cas en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications. En effet, 8 formations sur 10 sont directement concernées.

On peut même dire que les formations dispensées par Bruxelles Formation Logistique couvrent presque l'ensemble des fonctions critiques accessibles au public de Bruxelles Formation. Sauf pour ce qui concerne les aspects plus administratifs du secteur.

Dans le cas de la logistique, la réserve de main-d'œuvre sur Bruxelles semble plus importante (surtout pour ce qui concerne les chauffeurs de camionnette) que dans d'autres secteurs. Bruxelles Formation dispense également des formations ADR qui semblent faire défaut à bon nombre de demandeurs d'emploi au point de rendre la pénurie de chauffeurs routiers quantitative malgré une réserve de main-d'œuvre importante. L'aspect critique de fonctions citées précédemment doit toutefois être relativisé par le fait qu'il semble assez centré à Bruxelles et dans une moindre mesure en Flandre sauf en ce qui concerne les chauffeurs poids lourds. En effet, Federgon, dans son enquête de 2004, répertorie uniquement 2 fonctions de logistique comme critiques en Flandre : magasinier et conducteur de camion. La liste des fonctions critiques flamandes en répertorie, elle, encore davantage surtout dans les fonctions de management et, notamment dans le domaine **Bus-car**.

La situation semble donc assez similaire en Flandre et à Bruxelles. Le Forem ne répertorie, quant à lui, aucune fonction de logistique en 2007 en Wallonie sauf les conducteurs d'engin de levage mais associés à la construction. Le métier de déménageur n'apparaît, lui, nulle part comme fonction critique. Toutefois, cette formation peut, vraisemblablement, ouvrir sur de nombreux débouchés.

V. Bureau et services

V.1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002

Secteur	Fonctions Critiques	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Bureau et services	Employé de Secrétariat	X					
	Secrétaire comptable	X	X	X			
	Secrétaire de direction (graduat)	X	X	X	X	X	X
	secrétaire commercial	X	X	X	X	X	X
	encodeur	X					
	employé au service du personnel	X		X	X	X	
	employé loi-sociales et salaire	X	X		X		
	employé de services commerciaux	X	X	X	X	X	X
	employé de services juridiques	X		X	X	X	
	employé d'assurances	X			X	X	X
	employé transaction financière	X					
	comptable et expert comptable	X	X	X	X	X	X
	aide-comptable	X	X	X			X
	employé service comptabilité	X	X		X		
	secrétaire juridique			X			
	Téléphoniste réceptionniste			X	X	X	X
	secrétaire administratif (graduat)				X		
	assistant dentaire				X		
	enquêteur					X	
	assistant marketing				X	X	X
	Employé au guichet						X
	employé d'agence de voyage						X
	conseiller juridique	X	X				
	Opérateur Call center						X
	Télé-vendeur	X	X	X	X	X	X

V.2. Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé)

Domaine	Ligne de produit	Formation de BF	Code
Métiers administratifs	Comptabilité	Agent en comptabilité	NF310-000
		Aide comptable	NF330-000
	Secrétariat	Employé administratif	NF223-000
		Secrétaire	NF210-000
		Secrétaire médical	NF222-000
	Call-center	Superviseur de télé-opérateur	NF430-000
		Télé-opérateur	NF410-000

V.3. Analyse des fonctions

Employé de Secrétariat

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	1658					
Offres reçues par Actiris	215					
Taux de satisfaction	70,2					

Secrétaire sténo-dactylo

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		71				
Offres reçues par Actiris		12				
Taux de satisfaction		66,7				

Secrétaire comptable

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	82	80	66			
Offres reçues par Actiris	27	23	35			
Taux de satisfaction	70,4	60,9	54,3			

Secrétaire commerciale

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	222	216	192	173	159	209
Offres reçues par Actiris	82	44	53	69	90	148
Taux de satisfaction	61,0	70,5	56,6	65,2	65,6	-

Pour ce qui est des métiers de secrétariat pour lesquels nous formons, 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, la demande est faible et souvent associée à la connaissance des langues et à la maîtrise de logiciels spécifiques. Seul les fonctions liées à la comptabilité et au commercial peuvent réellement être considérées comme critiques dans le temps. L'exigence d'un niveau de diplôme élevé pour ces fonctions est réelle et rend difficile l'accès à ces fonctions pour certains demandeurs d'emploi.

Pour ce qui est des postes de secrétaire de direction ou commercial, ce sont toujours les gradués qui sont concernés et les candidats qui possèdent un niveau inférieur ne seront pris en considération que s'ils possèdent au moins 5 ans d'expérience.

Encodeur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	324					
Offres reçues par Actiris	13					
Taux de satisfaction	61,5					

Employé service du personnel

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	74		92	91	142	
Offres reçues par Actiris	25		25	40	48	
Taux de satisfaction	56,0		48,0	77,5	60,4	

Employé lois sociales et salaires

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	63	53		48		
Offres reçues par Actiris	32	19		28		
Taux de satisfaction	65,6	73,7		67,9		

Employé services commerciaux

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	521	644	696	739	914	921
Offres reçues par Actiris	97	88	151	139	197	212
Taux de satisfaction	61,9	70,5	62,3	61,9	62,9	

Employé services juridiques

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	151		163	167	272	
Offres reçues par Actiris	30		21	19	27	
Taux de satisfaction	60,0		61,9	73,7	66,7	

Employé d'assurance

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	154			180	194	173
Offres reçues par Actiris	40			36	60	43
Taux de satisfaction	60			66,7	61,7	

Employé transactions financières

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	32					
Offres reçues par Actiris	10					
Taux de satisfaction	60,0					

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 que pour les encodeurs. Dans l'ensemble le problème est surtout qualitatif; les insuffisances linguistiques étant souvent l'obstacle majeur des candidats à ces postes. Surtout pour les postes dans le commercial. Le niveau de formation demandé par les employeurs est ici aussi souvent élevé. Des connaissances en droit sont parfois demandées notamment pour les employés lois sociales et salaires ou ceux des services du personnel.

La maîtrise de l'informatique est également parfois un frein pour certains candidats.

Employé service comptabilité

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	325	388		511		
Offres reçues par Actiris	29	18		16		
Taux de satisfaction	55,2	72,2		62,5		

Aide comptable

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	1108	1172	1354			1366
Offres reçues par Actiris	78	80	68			78
Taux de satisfaction	64,1	75,0	64,7			

Les métiers d'employé en comptabilité et d'aide comptable sont des métiers critiques récurrents. On voit ici très clairement que le problème est d'ordre qualitatif; les demandeurs d'emploi manquent trop souvent de formation par rapport au niveau demandé par les employeurs. Pourtant, selon Actiris, près des $\frac{3}{4}$ des demandeurs d'emploi inscrits dans ce secteur sont gradués. Les personnes désireuses de travailler dans la comptabilité mais n'ayant pas un niveau graduat (plutôt un niveau secondaire supérieur) sont reprises comme aide comptable. Tout comme le sont les stagiaires formés par Bruxelles Formation.

D'autres facteurs doivent donc être soulignés pour justifier cette pénurie.

Le manque de connaissance des langues et des logiciels comptables vient souvent s'ajouter au problème du niveau de formation. L'expérience professionnelle est, elle aussi, souvent demandée par les employeurs. Or, rares sont les demandeurs d'emploi pouvant prétendre à plus de 1 an d'expérience.

Téléphoniste réceptionniste ou téléphoniste secrétaire

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			459	457	185	137
Offres reçues par Actiris			54	73	84	638
Taux de satisfaction			63,0	72,6	71,4	

Employé au guichet

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O						16
Offres reçues par Actiris						25
Taux de satisfaction						

Call Center

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O						127
Offres reçues par Actiris						91
Taux de satisfaction						

Télévendeur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	178	186	162	159	192	188
Offres reçues par Actiris	74	82	78	156	93	56
Taux de satisfaction	70,3	57,3	50,0	51,9	44,1	

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 également.

La connaissance des langues est ici primordiale, le bilinguisme voire le trilinguisme sont souvent exigés tout comme de bonnes connaissances en matière de bureautique et d'encodage. Ces capacités manquent souvent aux demandeurs d'emploi inscrits dans ces fonctions ; raison pour laquelle les fonctions sont répertoriées « critiques ».

V.4. Conclusion

Bruxelles Formation Bureau et Services dispense des formations qui sont dans la quasi totalité des cas en accord avec un certain nombre de fonctions critiques figurant dans la liste de l'Observatoire bruxellois du marché du travail et des qualifications. En effet, 6 formations sur 7 sont directement concernées.

On peut même dire que les formations dispensées par Bruxelles Formation Bureau et Services couvrent presque l'ensemble des fonctions critiques. Sauf dans certains domaines spécifiques tels le marketing ou les métiers juridiques.

La réserve de main-d'œuvre est importante dans ce secteur et est généralement supérieure au nombre d'offres. Le problème du secteur est donc très souvent lié à l'écart entre les exigences des employeurs et les qualifications réelles des demandeurs d'emploi surtout en matière linguistique. L'exigence d'un niveau de diplôme souvent important et de plusieurs années d'expérience dans la plupart des offres relatives à ce secteur freine fortement l'insertion de demandeurs d'emploi. La situation est globalement la même dans toutes les régions du pays même si la demande de personnel dans ce secteur semble plus forte à Bruxelles.

.

VI. Management et MultimédiaTIC

VI.1. Liste des fonctions critiques du secteur depuis 2002

Secteur	Fonctions Critiques	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Management et multimediaTIC	directeur du personnel		X	X		X	
	directeur marketing		X		X		X
	Directeur Commercial	X	X	X	X		X
	Employee Helpdesk	X	X				X
	analyste programmeur	X	X	X	X		X
	Technicien de maintenance	X	X	X	X		
	gestionnaire de réseaux	X	X	X	X	X	
	Infographiste	X	X				
	Spécialiste public relation		X	X			X
	Traducteur	X	X	X	X	X	X
	Secrétaire d'administration		X				
	Ingénieur logiciel		X	X	X	X	X
	Ingénieur système		X			X	
	Web designer		X	X	X		
	WEB master/ developper		X	X	X		X
	Programmeur	X	X	X	X	X	X
	directeur des achats			X		X	
	directeur de la pub			X	X	X	
	directeur administratif			X			X
	directeur financier			X	X	X	
	Economiste			X	X	X	X
	Chef de service informatique			X			
	chef de projet informatique			X	X	X	X
	analyste fonctionnel			X	X	X	
	gestionnaire de données			X	X	X	
	autres informaticiens			X			X
	audit inter ou externe					X	
	Architecte de réseaux					X	X
concepteur de base de données					X		
Juriste						X	
directeur des ventes						X	

VI.2. Liste des formations organisées par Bruxelles Formation (hors partenariats : ISP, Promotion sociale et Handicapé)

Formation de BF
Agriculture et environnement
Représentation commerciale et vente
Gestion de chantier
Gestion et management
Comptabilité et secrétariat
Information et communication
Dessin technique
TIC : Communicatique, arts et industrie graphiques, informatique

VI.3. Analyse des fonctions MultimédiaTIC

Analyste programmeur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	301	347	396	351	388	430
Offres reçues par Actiris	32	34	44	79	150	216
Taux de satisfaction	37,5	58,8	52,3	41,8	48,7	

Technicien de maintenance

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	248	335	399	389		
Offres reçues par Actiris	36	25	24	48		
Taux de satisfaction	52,8	44,0	62,5	56,3		

Gestionnaire de réseaux

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	61	86	102	100	123	
Offres reçues par Actiris	11	19	23	40	20	
Taux de satisfaction	54,5	47,4	52,2	65,0	70,0	

Infographiste

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	326	394				
Offres reçues par Actiris	32	35				
Taux de satisfaction	62,5	71,4				

Ingénieur logiciel

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		72	67	59	46	32
Offres reçues par Actiris		17	19	13	20	32
Taux de satisfaction		35,3	52,6	61,5	60,0	

Ingénieur système

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		87		60		
Offres reçues par Actiris		12		29		
Taux de satisfaction		66,7		51,7		

webdesigner

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		102	116	94		
Offres reçues par Actiris		15	18	16		
Taux de satisfaction		73,3	38,9	68,8		

Web master/developper

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		102	116	94		143
Offres reçues par Actiris		15	18	16		67
Taux de satisfaction		73,3	38,9	68,8		

Programmeur

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	336	370	364	367	305	92
Offres reçues par Actiris	19	16	15	25	30	65
Taux de satisfaction	47,4	68,8	46,7	44,0	60,0	

- En 2007 l'Observatoire parle de programmeur système.

Analyste fonctionnel

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			59	45	43	
Offres reçues par Actiris			17	19	32	
Taux de satisfaction			35,3	36,8	40,6	

Gestionnaire de données

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			31	30	27	
Offres reçues par Actiris			10	12	21	
Taux de satisfaction			50,0	66,7	57,1	

Autre informaticien

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			491			751
Offres reçues par Actiris			45			278
Taux de satisfaction			33,3			

Architecte de réseau

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O				29	47	119
Offres reçues par Actiris				10	24	59
Taux de satisfaction				30,0	62,5	

Concepteur de base de donnée

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O				19		
Offres reçues par Actiris				14		
Taux de satisfaction				64,3		

De nombreux postes du secteur informatique font partie de la liste des fonctions critiques. Les analystes programmeurs et les gestionnaires de réseau sont, par ailleurs, considérés comme critiques depuis 1998. Le terme d'informaticien est un terme global qui recouvre un grand nombre de spécialisations comme on peut le voir ci-dessus. Certains profils de ce secteur affichent une pénurie criante. Un des principaux obstacles pointés par les conseillers d'actiris est la méconnaissance de certains demandeurs d'emploi des langages de programmation (Java, C#, net) des systèmes d'exploitation tel que Unix ou encore de certains logiciels spécialisés. En ce qui concerne les Webdesigner, la connaissance du HTML et du XML est indispensable. Or, bon nombre de demandeurs d'emploi n'ont pas les connaissances de base. En outre, les employeurs attendent que les candidats maîtrisent les deux langues nationales au moins lorsqu'ils ont des contacts avec la clientèle et bien entendu des connaissances en anglais pour pouvoir lire les manuels, participer aux réunions...De plus, la plupart des demandeurs d'emploi n'ont pas le niveau d'expérience demandé par les employeurs. De même, le niveau de formation des demandeurs d'emploi ne satisfait généralement pas les employeurs qui privilégient souvent les diplômés supérieurs ou universitaires.

Infographiste

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	326	394				
Offres reçues par Actiris	32	35				
Taux de satisfaction	62,5	71,4				

La pénurie dans le domaine de l'infographie semble être résorbée depuis 2003. Il convient toutefois de rester vigilant car cette fonction a été considérée comme critique entre 1999 et 2003. La pénurie a été essentiellement qualitative. L'environnement de l'infographie est fort changeant et les logiciels évoluent rapidement. Les critères de sélection sont principalement basés sur la créativité et sur l'expérience même si des connaissances spécifiques sont indispensables.

VI.4. Conclusion

La plupart de ces profils exigent une formation initiale de niveau supérieur (bachelier en informatique, master en sciences de l'ingénieur industriel, master en science de l'ingénieur civil, master en informatique ...) et est donc hors de portée dans les actions de formations (initiales) de Bruxelles Formation.

Bruxelles Formation peut cependant concentrer ses efforts sur ces profils en proposant une offre de formation spécialisée (perfectionnement, actualisation ...).

Une autre partie de profils demandés est accessible pour Bruxelles Formation en tant qu'opérateur de formation professionnelle. Ces profils ciblent des profils TIC intermédiaires ou basiques.

En dehors de trois profils « chef de service informatique », « chef de projet informatique » et « d'auditeur interne ou externe », Bruxelles Formation propose des produits de formation à l'ensemble des profils exposés ici dans les métiers en carence de travailleurs.

La récurrence des profils en souffrance en font des demandes d'emploi chroniques et non plus ponctuelles.

Selon Agoria, 14000 postes étaient vacants en 2006. Entre mai 2005 et mai 2006, les entreprises belges auraient créé plus de 5000 emplois TIC. Si ces chiffres sont à relativiser au vu de différentes autres sources, il n'en demeure pas moins que la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur est réelle et doit être envisagée dans un ensemble plus vaste qui dépasse le cadre de Bruxelles Formation.

VI.5. Analyse des fonctions de Management

Directeur du personnel

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		210	200		150	
Offres reçues par Actiris		18	14		37	
Taux de satisfaction		72,2	64,3		67,6	

Directeur Financier

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			307	259	258	
Offres reçues par Actiris			20	21	34	
Taux de satisfaction			65,0	61,9	55,9	

Directeur administratif

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			650			368
Offres reçues par Actiris			42			26
Taux de satisfaction			61,9			

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 de

nombreux demandeurs 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 reconnu en Belgique.

Directeur marketing

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O		143		117		186
Offres reçues par Actiris		11		16		20
Taux de satisfaction		54,5		68,8		

Directeur commercial

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O	774	875	934	837		87
Offres reçues par Actiris	25	25	52	57		21
Taux de satisfaction	68,0	60,0	59,6	50,9		

Directeur des achats

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			64		114	
Offres reçues par Actiris			11		24	
Taux de satisfaction			9,1		66,7	

Directeur de la Pub

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O			102	86	95	
Offres reçues par Actiris			10	20	19	
Taux de satisfaction			40,0	75,0	52,7	

Directeur des ventes

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Réserve de M d'O					815	611
Offres reçues par Actiris					100	27
Taux de satisfaction					59,0	

Ce secteur est fort soumis à la pression de la concurrence ; les employeurs recherchent donc des travailleurs ayant déjà une expérience commerciale probante de préférence dans le secteur considéré. Le candidat doit donc avoir d'excellents talents commerciaux et être au minimum bilingue. En général, un diplôme de l'enseignement supérieur est exigé. Le métier d'assistant marketing est également concerné par ce problème. Pour la fonction de directeur des ventes, en raison des horaires irréguliers et du stress qu'occasionne son exercice.

VI.6. Conclusion

Dans l'ensemble, on peut dire que Bruxelles Formation n'a qu'une prise partielle sur le secteur du management. En effet, ces fonctions sont très souvent conditionnées à la possession d'un diplôme élevé. Toutefois, Bruxelles Formation, par ces formations en management, permet à des gens déjà formés d'approfondir certaines connaissances ou de les remettre à jour. Il est clair, en tout cas, que Bruxelles Formation Management et MultimediaTic s'adresse essentiellement à un public de niveau d'étude supérieur et universitaire dans le but de mieux faire correspondre leurs compétences aux besoins des entreprises. Toutefois, il s'adresse également à un public de « primo arrivant ». En effet, Ces personnes disposent souvent d'un diplôme dans leur pays d'origine mais ne possèdent pas toujours l'équivalence en Belgique.

VII. 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 son Centre Langues et en proposant des stages en entreprise ou en proposant des FPI-E.

VIII. Bibliographie

SPF ECONOMIE, PME, CLASSES MOYENNES ET ENERGIE « Panorama de l'économie belge 2006, Bruxelles », 2007

ONEM, *Stat info 2008*, Bruxelles, 2008

REGION DE BRUXELLES CAPITALE, LE CABINET DU MINISTRE PRESIDENT, « Radioscopie sectorielle de l'emploi à Bruxelles », Bruxelles, 1993

FOREM, « Fonctions critiques en région wallonne 2007 », Charleroi, 2007 disponible sur www.forem.be

IBSA, cellule statistique, « indicateurs statistiques de la région de Bruxelles capitale », Bruxelles, 2007

FEDERGON, « Radiographie de la politique de recrutement et des flux de travailleurs », Bruxelles, 2006

FEDERGON, « Fonctions critiques enquête au près des consultants en intérim », Bruxelles, 2004

FEDERGON, « les intérimaires et leur emploi en 2006 », Bruxelles, 2006

FEDERGON, « Rapport annuel 2007 », Bruxelles, 2008

FEDERGON, « Rapport annuel 2006 », Bruxelles, 2007

ORBEM, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DU TRAVAIL ET DES QUALIFICATIONS, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2005 », Bruxelles, 2006 disponible sur www.actiris.be

ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DU TRAVAIL ET DES QUALIFICATIONS, « analyse des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2006 », Bruxelles, 2007 disponible sur www.actiris.be

ACTIRIS, OBSERVATOIRE BRUXELLOIS DU MARCHE DU TRAVAIL ET DES QUALIFICATIONS, « liste des fonctions critiques en région de Bruxelles capitale en 2007 », Bruxelles, 2007 disponible sur www.actiris.be

ORBEM, « rapport statistique 2004 », Bruxelles, 2005 disponible sur www.actiris.be

ORBEM, « rapport statistique 2005 », Bruxelles, 2004 disponible sur www.actiris.be

ACTIRIS, « rapport statistique 2006 », Bruxelles, 2007 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

CESEF, « Analyse de trois métiers en pénurie », Charleroi, 2007

Articles

« le secteur intérimaire souffre du manque de mobilité » *dans l'Echo*, 23 avril 2008, p14, 2008